

Medellín, 22 de octubre de 2025

Señora
NOLBIS DEL CARMEN GASPAR PINTO
gasparpinto@gmail.com

0156PET- 20250130190944

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120194248

27/10/2025 31/10/2025

Cordial saludo señora Nolibis del Carmen,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó el recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín, EPM, por la respuesta entregada bajo la PQR-13088842-N4T8, relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en el estado de cuenta de septiembre de 2025, para el inmueble ubicado en la instalación 190150100334780000_B ACAIDANA N 1 de Carepa y suscrito al contrato 6430425, y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 07 de octubre de 2025, mediante el canal presencial usted presentó la reclamación por el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en septiembre de 2025 al contrato 6430425; trámite que fue registrado bajo la PQR-13088842-N4T8.

El mismo día nuestra empresa atendió su inconformidad y tomó una decisión, la cual fue notificada personalmente, en ella le comunicamos que el consumo facturado es considerado correcto y ajustado a la norma, además, le informamos el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD (artículos 154 y 155 de la Ley 142 de 1994).

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín por la respuesta entregada bajo la PQR-13088842-N4T8, argumentando no estar de acuerdo con el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en los últimos meses al predio, indica que no ha cambiado hábitos, además el predio permanece solo, por lo que solicita que se reconsidere dicho consumo, y, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Sobre los argumentos que expone en su comunicación, es importante indicarle que la reclamación inicial fue atendida por los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en septiembre de 2025, y al respecto, el recurso de reposición define su alcance en la revisión de la decisión anterior con el fin de identificar todos los aspectos involucrados en

la misma y entrar a resolver si se encuentran méritos para confirmar, modificar o revocar. En este orden de ideas, de requerir aclaraciones adicionales por lo facturado en otro periodo o por otro concepto, deberá presentar la respectiva inconformidad para que se proceda con el análisis a que haya lugar.

Análisis adelantado por EPM

Realizados los análisis encontramos que, dentro del proceso de facturación para el servicio de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), ha establecido cuales son los parámetros de la desviación significativa del consumo, mediante el artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001, señalando que, se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos seis periodos, cuando la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 metros cúbicos (m³) y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³.

Para liquidar el servicio de acueducto y alcantarillado de **septiembre 2025**, consumo registrado entre el 05/08/2025 al 04/09/2025, se tomó lectura al medidor el 04/09/2025, la cual reportó 1716 y al compararla con la lectura dejada en el mes anterior 1702, arrojó un consumo de 14 m³ en 30 días, por lo cual no se identificó desviación significativa, al no sobrepasar el límite superior de 14,473 m³ establecido para el periodo, tal como se muestra a continuación; y en consecuencia, se facturó la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Agua y Alcantarillado									
Consumo Representado en metros cúbicos (m3)									
Mes año de Facturación	Lectura actual tomada	Lectura anterior	Consumo liquidado	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio	% desviación permitido para el aumento	Límite Superior	Consumo facturado
				Mes	Consumo				
sep-25	1716	1702	14	ago-25	12	8,77	65	14,47	14
				jul-25	12				
				jun-25	7				
				may-25	13				
				abr-25	7				
				mar-25	1,63				

Para el servicio de alcantarillado, según lo contempla la normatividad vigente, el consumo se factura de acuerdo con los registros tomados en el medidor del servicio de acueducto.

Al no existir desviación significativa, se facturó la totalidad del consumo sin necesidad de cobrar con base al promedio histórico del inmueble, dejar consumos en investigación ni de hacer revisiones previas, sino que se actuó de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1944 y en el CCU.

Otra razón que sustenta el no haber encontrado desviación significativa, fue la aplicación del porcentaje establecido en el CCU, en su caso particular, el resultado fue un porcentaje inferior al definido de 65%, con lo que queda demostrado que no se presentaron cambios importantes frente a consumos anteriores en los últimos periodos para su inmueble, por lo tanto, no se consideró necesario iniciar una investigación de los consumos.

Debemos cobrar el consumo que registren los contadores, los cuales son los únicos testigos que tiene la Entidad para el respectivo cobro. Se aclara también que el cobro del consumo no es por el número de personas, sino que depende de los hábitos de los ocupantes de la instalación y tal como se indicó los contadores registran el consumo cuando se demanda servicio.

Analizando los consumos históricos presentados en la instalación, se observa que son estables, con las fluctuaciones normales de un mes a otro tanto hacia arriba como hacia abajo, hecho que evidencia el buen estado del medidor al no registrar alteraciones drásticas y que pone de manifiesto que las lecturas al medidor han sido bien tomadas.

No se evidenció alguna situación irregular imputable a nuestra empresa, siendo el medidor el único testigo del consumo demandado en el inmueble y mientras éste registre de manera correcta y no se detecten errores de lectura o anomalías, los consumos así determinados serán la base para la liquidación del valor a cobrar, lo cual está soportado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Además, los consumos están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio.

La tarifa aplicada para el servicio de acueducto está correcta conforme a lo definido en la Resolución CRA 117 de 1999, y La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico establece las fórmulas de acuerdo con la Resolución de CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, con base a esto, las empresas de servicios públicos domiciliarios deben fijar los costos de referencia que se tomarán como base para fijar las tarifas y son aprobadas por la entidad tarifaria.

El valor de la tarifa no es fijo, por lo que en cada periodo conforme a la reglamentación puede disminuir o aumentar, situación que conlleva a que el valor de la factura no sea el mismo en cada mes, debido a que depende también del consumo registrado para el periodo que se liquida; las tarifas para cada mes y cada servicio pueden ser consultadas en nuestra página web www.epm.com.co, sección clientes y usuarios y seleccionar el servicio a consultar.

Así las cosas, se puede concluir que el consumo objeto del recurso es imputable al usuario porque corresponde a lo causado al interior del inmueble y debidamente leído por el medidor. Por consiguiente, al facturar el consumo registrado por estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor, nuestra empresa obró de conformidad con la ley sin vulnerar los derechos del usuario.

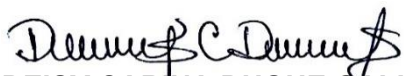
Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión informada mediante el caso PQR-13088842-N4T8, relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en septiembre de 2025, asociado al contrato 6430425, toda vez que no presentó desviación significativa, encontrándose dentro de los promedios y límites permitidos por la normatividad vigente.

Debido a que usted no presentó subsidiariamente el recurso de apelación, le informamos que se declara agotada la vía administrativa, por lo cual no procede sobre esta decisión ningún análisis adicional por parte de nuestra empresa.

Finalmente, no se da aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, separando provisionalmente los valores objeto de reclamo, dado que la factura del periodo analizado ya registra cancelada.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,



DEISY CARINA DUQUE GALLEGO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13088842-N4T8-R



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1424908
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	gasparpinto@gmail.com - Nolibis Del Carmen Gaspar Pinto
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120194248
Fecha envío:	2025-10-23 18:03
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2025/10/23 Hora: 18:05:18		Tiempo de firmado: 2025/10/23 18:05:18 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/10/23 Hora: 18:05:19	Oct 23 18:05:19 cl-t205-282cl postfix /smtp[6207]: F307E1248812: to=<gasparpinto@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.31.27]:25, delay=0.36, delays=0.09/0.15/0.11, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.31.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User af79cd13be357-89c1254a89csi109961985a.93 2 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/23 18:24:01 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/23 Hora: 18:24:04	Consumo para id 1424908, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Contenido del mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120194248

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13088842-N4T8-R-1757.pdf	application/pdf	a5b41ac5a39ef821a84b2e7f79ab0d7ad8602941f929a7a2f5863f61e9d5c540

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

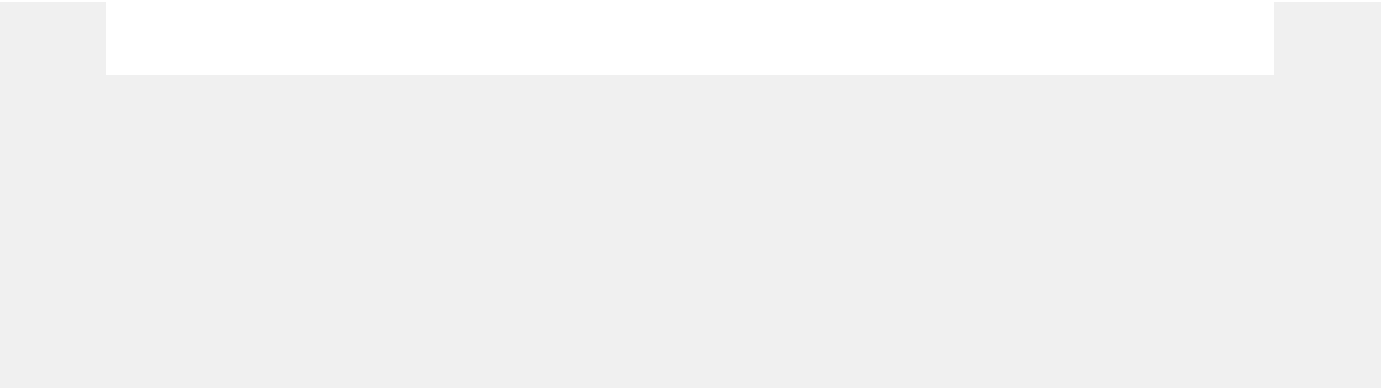
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120194248. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co