

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
28 OCT 2025	04 NOV 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	



NIT. 890.804.898 - 1

Medellín, 21 de Octubre de 2025

Señor (a).

CONRADO DE JESUS ESPINOSA ESPINOSA

PQR-13082486-W1C4-RA

Clle 66 # 105-63 int 102 Pajarito S. Cristo

Medellín, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13082486-W1C4-R

Radicado Nro. 20250120190979

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 09/10/2025

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

Merly V. Geney Lopez

MERLY VICTORIA GENEY LOPEZ



086016305000630102-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 9 de octubre de 2025

Señor
CONRADO DE JESUS ESPINOSA ESPINOSA
Calle 66 # 105-63 int 102 Pajarito S. Cristo
Teléfono 3015376131
Medellín, Antioquia

0156ER- 20250130182859

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120190979.

Cordial saludo señor Conrado De Jesús,

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 EPM por la respuesta dada a la reclamación PQR-13082486-W1C4, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en septiembre de 2025 al inmueble ubicado en la CL 66 C CR 105 -63 (Interior 102) de Medellín y suscrito al contrato N° 8997068, y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 6 de octubre de 2025, usted presentó la reclamación por el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en septiembre de 2025 al contrato N° 8997068; trámite que fue registrado con el caso PQR-13082486-W1C4.

Nuestra empresa tomó la decisión, la cual fue notificada personalmente el mismo día de la reclamación; en la respuesta 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, presentó el recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín por la decisión PQR-13082486-W1C4, argumentando que el consumo cobrado es muy alto, y en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Es de anotar que, el alcance del recurso de reposición es revisar la decisión anterior, por tanto, en el presente oficio se hará el análisis frente a la decisión relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en septiembre de 2025, toda vez que fue la motivación de la reclamación inicial.

Ahora bien, en su comunicado cita la totalidad de la factura de septiembre de 2025 por valor de \$60.340, el cual incluye otros servicios y conceptos; por consiguiente, si tiene alguna inconformidad por otro periodo, servicio o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentar su reclamación mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

En el análisis de su caso es importante darle a conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma pueda comprender la información relacionada en el presente oficio. Esta se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos seis (6) meses.

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, si 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 (m^3) y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m^3 .

En este orden de ideas tenemos que el consumo de acueducto/alcantarillado por estricta diferencia de lecturas para septiembre de 2025, a razón de 6 m^3 , no presentó desviación significativa al no sobrepasar el límite superior de 7.15 m^3 establecido para el periodo, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Agua y Alcantarillado									
Consumo representado en metros cúbicos (m^3)									
Mes-año Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo últimos 6 meses		Consumo promedio	% desviación permitido para el aumento	Límite superior	Consumo facturado
				Mes	consumo				
sep-25	122	116	6	ago-25	4	4.33	65%	7.15	6
				jul-25	5				
				jun-25	5				
				may-25	5				
				abr-25	4				
				mar-25	3				

Al no existir desviación significativa nuestra empresa no estaba en la obligación de iniciar el proceso ordenado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, por lo que 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.

Adicionalmente se debe tener en cuenta que, la lectura tomada en el periodo objetado es secuencial y no se observan errores en la toma de los registros; así mismo, el consumo es acorde al promedio y límite establecido por la normatividad, con lo que se tiene certeza del cabal cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo cual, podemos deducir que este corresponde al uso del servicio y, por tanto, a las unidades consumidas en el inmueble.

Por ende, no se considera necesario realizar una revisión del inmueble ni al medidor ya que, no se detectó ninguna anomalía en la toma de las lecturas, sin embargo, en caso de estimarlo necesario, le recomendamos validar el estado de las redes internas del inmueble con la ayuda de un técnico particular, para que pueda identificar si en éstas se pueden estar presentado fugas que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes y usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Lo expuesto no quiere decir que nuestra empresa no considere sus argumentos que para usted sea un alto consumo, pero nosotros no podemos conceder un tratamiento que vaya en contra de lo estipulado en la normatividad vigente, la cual es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y que riña con los principios de trato igualitario que se le debe dar a los usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones. En ese sentido la normatividad vigente es clara en indicar que al no presentarse una desviación significativa debemos facturar lo registrado por el medidor.

Con relación al argumento expuesto en su escrito, nos permitimos informarle que, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado 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.

Por lo tanto, le recomendamos examinar sus hábitos de consumo y establecer rutinas de ahorro para evitar que el costo de la factura se desborde, porque, el valor de esta depende del nivel de uso que se les dé a los servicios, lo cual está bajo la responsabilidad del usuario.

Se puede concluir entonces 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.

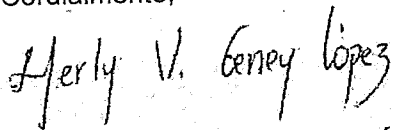
Consecuentes con lo anterior, confirmamos la decisión PQR-13082486-W1C4, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado facturado en septiembre de 2025 al contrato N° 8997068, toda vez que nuestra empresa actuó de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

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

Así las cosas, el valor de \$7.143 que fue inicialmente separado en la atención de la reclamación, ha sido cargado en su factura, la cual se adjunta a la presente comunicación. Dicho valor quedará vencido y el no pago puede generar la suspensión del servicio. Si lo requiere podrá solicitar en una de nuestras oficinas de servicio al usuario facilidades de pago, previo cumplimiento de requisitos.

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.

Cordialmente,



MERLY VICTORIA GENEY LÓPEZ
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P

PQR-13082486-W1C4-R

Anexos: (1 folio)

-Factura contrato N° 8997068

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 8997068
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 66 C CR 105 -63 (INTERIOR 102)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1471649523
CLIENTE: ISVIMED
CC/NIT: 900990493
CICLO: 14 - ESTRATO: 2

Facturación de:
SEPTIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 06/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1102053503-44

086016305000630102-14-001428170

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	4 m3	\$5.924,18	6 m3	\$18.230,71
SANEAMIENTO	4 m3	\$4.479,09	6 m3	\$13.814,45
ENERGÍA	0	\$3.866,54	0	\$4.146,30
GAS	4 m3	\$7.320,00	3.381 m3	\$5.872,40
TOTAL EPM				\$42.063,96
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$18.276,04
SALDO APLICA				-\$53.197,00

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$7.143,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores - Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$31.919,47



(415)7707173981008(8020)110205350344(3900)7143(96)20251106



CONTRATO:8997068

TOTAL A PAGAR \$7.143,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Módulo Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 21/10/2025 08:03:30

Orden de servicio: 18023848

RA543198162C0

Remite
Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C.T.I.: 890904996
Referencia: PQR-13082486-W1C4-R-A Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NS	No reside	FA		Fallecido
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
	Dirección errada			

Destinatario
Nombre/ Razón Social: CONRADO DE JESUS ESPINOSA ESPINOSA
Dirección: CLLE 66 # 105-63 INT 102 PAJARITO S. CRISTO
Tel: 3015376131 Código Postal: Código Operativo: 3333000
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

1er

2do

Valores
Peso Físico(grams): 200
Peso Volumétrico(grams): 0
Peso Facturado(grams): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$10.250
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$10.250 COP

Dice Contener: CDA-0155-AVISO

de Pta.

Observaciones del cliente: PQR-13082486-W1C4-R

Solo marca 35



33334693333000RA543198162C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 50 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 11 210 / Tel. contacto: (57) 47227000

El usuario de este servicio postal debe estar autorizado por el correo. Los usuarios no autorizados no podrán utilizar este servicio. Para consultar la Política de Tratamiento de Datos, favor consultar la Política de Tratamiento de Datos en la página web 4-72.com.co

3333
469O. MEDELLIN
POR OCCIDENTEDiana López
22 OCT 2025
CC: 104123245