

Medellín, 24 de octubre de 2025

Señor

OMAR DARIO RODRIGUEZ MONTES

ingomarrodriguez@hotmail.com

0156REC- 20250130192244

Asunto: Respuesta al radicado 20250120188913

Cordial saludo señor Omar Darío,

Para Empresas Públicas de Medellín E.S.P. actuando como contratista de Aguas Regionales S.A. E.S.P., en la ejecución de sus actividades comerciales, de acuerdo con el acta de transacción suscrita, es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento donde manifiesta inconformidad con el aumento injustificado en la factura de servicios públicos domiciliarios bajo el contrato 10968698 para el inmueble con instalación 190046100531755201 del municipio de Apartadó y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

De acuerdo con lo registrado y establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, en el presente oficio procederemos a atenderle los servicios de acueducto y alcantarillado en los periodos junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025.

De otro lado darle a conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma pueda comprender la información relacionada en el presente comunicado. Existe desviación significativa cuando un consumo determinado aumenta o disminuye en un período de facturación respecto al promedio histórico de la instalación teniendo en cuenta el porcentaje de variación permitido y para determinarla se toma como referencia el consumo promedio histórico de los últimos seis (6) meses Art.149 de la ley 142/1994.

Se observó que los consumos reportados para el servicio de acueducto en los meses objeto de reclamo, no presentaron desviación significativa de la que habla la Ley 142 de 1994, al no sobrepasar el límite superior establecido, motivo por el cual, nuestra empresa no consideró necesario la revisión previa a la facturación, ya que éstos fueron facturados de acuerdo con los registros tomados directamente desde el elemento de medición, como único testigo de los consumos demandados en el lugar, como se muestra a continuación:

• DETALLE DE LOS CONSUMOS FACTURADOS							
SERVICIO	Año	Mes	Consumo leído en M3	Consumo facturado en M3	Consumo Promedio en M3	Limite Superior en M3	Días del Periodo
ACUEDUCTO	2025	Junio	25	25	23,5	38,7	31
ACUEDUCTO	2025	Julio	24	24	24	39,6	31
ACUEDUCTO	2025	Agosto	23	23	24,3	40,1	32
ACUEDUCTO	2025	Septiembre	26	26	24,5	40,4	30
ACUEDUCTO	2025	Octubre	29	29	24,8	40,9	32

Como se puede observar en la anterior información el consumo facturado en los meses reclamados se hizo con base a la diferencia de las lecturas tomadas al medidor con serie 2014361219 y al comparar las columnas de consumo facturado y límite superior se observa no presento desviación significativa ya que se encuentra dentro del rango normal para la instalación, motivo por el cual no dejó consumo en investigación, ni se programó revisión previa, procediendo con su confirmación, es consumo causado debido al uso diario dado al servicio en el inmueble, por lo tanto, no se considera necesario efectuar revisión técnica en el inmueble.

El único testigo que se tiene para facturar fehacientemente los consumos causados en el inmueble es el medidor de acueducto y mientras funcione correctamente y no existan error en las lecturas tomadas, debe ser de cobro por parte del comercializador del servicio.

Cabe mencionar que, para el servicio de alcantarillado, según lo contempla la normatividad vigente, el consumo se factura de acuerdo con los registros tomados en el medidor para el servicio de acueducto.

Sin embargo, en caso de estimarlo necesario, le recomendamos validar el estado de las redes internas de la instalación 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.

Por último y con relación al valor facturado precisamos que EPM utiliza las tarifas establecidas para la liquidación de los consumos, le indicamos que estas podrán tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación, por esta razón, el costo de cada metro cubico de acueducto y alcantarillado podrá variar en cada mes facturado.

Una vez estimado el costo, este valor es multiplicado por la cantidad de unidades que fueron consumidas en el inmueble durante el periodo, por ende, a mayor consumo o un incremento en el valor de la tarifa, mayor será el valor del servicio. Dentro del análisis para su instalación, validamos las tarifas aplicadas en los periodos objeto de reclamo, y se observó que, las tarifas aplicadas corresponden a la categoría residencial, estrato 2, con lo cual se puede evidenciar que la liquidación para los meses reclamados es correcta.

Urabá:

Calle 97ª, Número 104-13, Barrio Humedal.
Apartadó, Antioquia.
Teléfono: 828 66 57.

Occidente:

Carrera 11, Número 22ª-63.
San Jerónimo, Antioquia.
Teléfono: 858 02 96.

NIT: 900072303-1

Correo: buzoncorporativo@aguasregionales.com

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa confirma que el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, es correcto, motivo por el cual no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se separan provisionalmente los valores que son objeto de reclamo y en caso de que usted decida presentar los recursos de ley, debe cancelar los valores que no son objeto de reclamación por \$369.615.

Si decide no hacer uso de los recursos de ley, los valores en reclamación (\$23.528,80), serán cargados en el próximo estado de cuenta; lo invitamos a realizar el pago oportuno de estos para evitar la suspensión de su servicio.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



JUAN CAMILO AGUDELO ARANGO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13085364-K8S6

Anexo un folio
Factura provisional contrato 10968698

Anexo 1: Radicado 20250120188913

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190046100531755201-104-010426214

CONTRATO: 10968698

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 104 74B-21 APTO 201

MUNICIPIO: APARTADÓ-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1474365298

CLIENTE: INMOBILIARIA LAS AMERICAS GRUPO

CC/NIT: 9005562774

CICLO: 104 - ESTRATO: 2

Facturación de:

OCTUBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 24/10/2025

REFERENTE DE PAGO:

1104524897-20

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	268 kwh	\$170.841,84	285 kwh	\$187.703,63
GAS	13 m3	\$23.916,89	12.704 m3	\$40.233,14
ACUEDUCTO	26 M3	\$64.382,74	29 M3	\$75.097,16
SANEAMIENTO	26 M3	\$67.909,42	29 M3	\$79.897,09
TOTAL EPM				\$382.931,51
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$41.399,69
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$54.716,20
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$369.615,00

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: \$114.984,62



(415)7707173981008(8020)110452489720(3900)369615(96)20251024

CONTRATO:

10968698

TOTAL A PAGAR

\$369.615,00

* 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

Urabá:
Calle 97ª, Número 104-13, Barrio Humedal.
Apartadó, Antioquia.
Teléfono: 828 66 57.

Occidente:
Carrera 11, Número 22ª-63.
San Jerónimo, Antioquia.
Teléfono: 858 02 96.

NIT: 900072303-1
Correo: buzoncorporativo@aguasregionales.com



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:	1426662
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	ingomarrodriguez@hotmail.com - Omar Dario Rodriguez Montes
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120188913
Fecha envío:	2025-10-27 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: 2025/10/27 Hora: 18:04:56		Tiempo de firmado: 2025/10/27 18:04:56 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/10/27 Hora: 18:06:50	--726b7d42-e9e0-4f96-85df-0fbfd8e78eb1 Content-Type: multipart/alternative; differences=Content-Type; boundary=&quot;ot,f282ba5e-a2bc-462b-8183-53912569ff98&quot;; --f282ba5e-a2bc-462b-8183-53912569ff98 Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content-Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: Omar Dario Rodriguez Montes (ingomarrodriguez@hotmail.com)<mailto:ingomarrodriguez@hotmail.com> The recipient's mailbox is full and can't accept messages now. Please try resending your message later, or contact the recipient directly. Diagnostic information for administrators: Generating server: DS0PR11MB7624.namprd11.prod.outlook.com ingomarrodriguez@hotmail.com Remote server returned '554 5.2.2 mailbox full; STOREDRV.Deliver.Exception:= QuotaExceededException; Failed to process message due to a permanent exception with message	Tiempo de firmado: Política:

● Consumo WS notificacion

Fecha: 2025/10/27
Hora: 18:08:05
Consumo para id 1426662, estado 55:
--- [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 20250120188913

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-13085364-K8S6-5711.pdf	application/pdf	8d0e352d39fa1407588248b32e434d6171062adc018dae19836db8d9560c3142

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

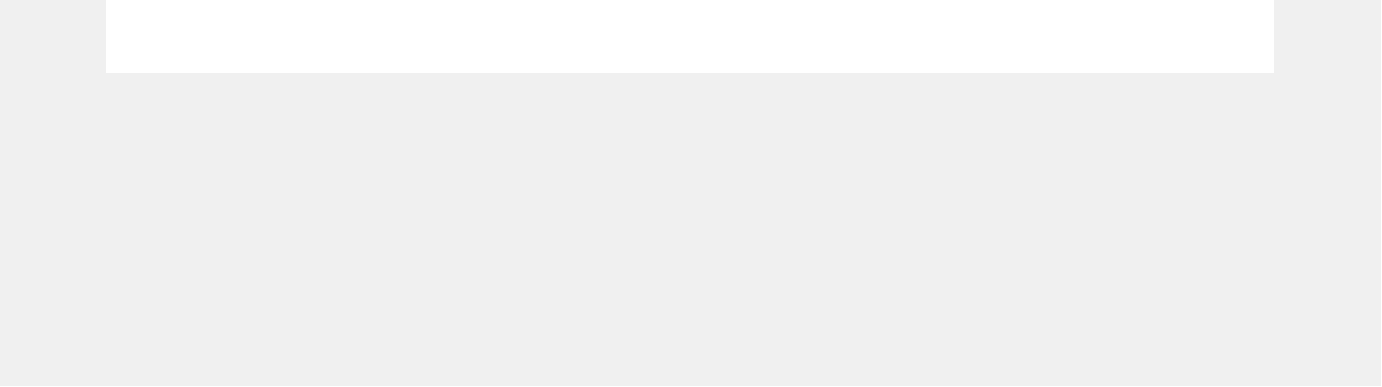
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120188913. 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