

Medellín, 29 de diciembre de 2025

Señora  
**MARIA DEL PILAR PACHECO MARMOLEJO**  
[mpachecomarmolejo11@gmail.com](mailto:mpachecomarmolejo11@gmail.com)

**0156ER- 20250130230918**

Asunto: Respuesta al recurso radicado 20250120240467

Cordial saludo señora Maria del Pilar,

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 su necesidad, por ello, analizamos su comunicación mediante la cual presenta los recursos de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio de apelación ante la superintendencia de servicios públicos (SSPD) en contra de la respuesta dada mediante el número de caso PQR-13247449-F0K8 relacionada el cobro generado por reinstalación y suspensión del servicio de agua, facturado en diciembre de 2025 del predio con instalación 190838100270120000\_ del municipio de turbo asociada al contrato 6297915, argumentando que en ningún momento le avisaron sobre dicho cobro y nunca se le había presentado esta situación, además es madre cabeza de familia que vive del día a día.. Con el fin de brindarle respuesta a su solicitud, consideramos los siguientes elementos:

### Antecedentes

El 10 de diciembre de 2025 en una de nuestras oficinas de atención al cliente, usted, reclamó por los cobros liquidados en la factura de diciembre de 2025, bajo el concepto de “*Suspensión agua*” así como por “*Reinstalación agua*” asociados al servicio de acueducto suscrito en el contrato No. 6297915 de la dirección antes mencionada, trámite que fue registrado con el caso No. PQR-13247449-F0K8.

Nuestra empresa tomó una decisión que fue notificada personalmente el mismo día, informándole que los cobros por corte y reconexión del servicio, liquidados en el contrato No. 6297915, son correctos y se ajustan a la normatividad vigente. Por lo tanto, no procede realizar modificaciones en dichos valores. Además, se le indicaron los recursos legales a los que tenía derecho y el plazo para presentarlos.

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
02/01/2026	08/01/2026
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	

## Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente de apelación para que sea revisado por la SSPD, por la respuesta emitida mediante el caso No. PQR-13247449-F0K8, argumentando no estar conforme con lo allí expuesto; que en ningún momento le avisaron sobre dicho cobro y nunca se le había presentado esta situación, además es madre cabeza de familia que vive del día a día, por tanto, en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Es importante aclarar que, el alcance del recurso de reposición es revisar la decisión anterior, en este caso relacionada con el concepto de “Suspensión agua” así como por “Reinstalación agua” asociados al servicio de acueducto facturado en diciembre de 2025 en el contrato No. 6297915, toda vez que, fueron la motivación del reclamo inicial.

En este orden de ideas, de presentar alguna inconformidad por lo facturado en otro periodo, deberá presentarla de manera independiente para que se proceda con el análisis a que haya lugar.

## Análisis adelantado por EPM

Respecto a sus argumentos, al revisar el comportamiento de los pagos registrados bajo el contrato No. 6297915, evidenciamos lo siguiente:

El día 04/09/2025 se generó la factura correspondiente al mes de septiembre de 2025 por un valor de \$86.019 con fecha máxima de pago el día 19/09/2025, como se puede visualizar a continuación:

**epm** **\$86.019**  
Valor total a pagar

Documento Equivalente Electrónico SPD  
N° DEE27468537

**Contrato 6297915**  
Referente de pago: 1095963843-66  
Documento No: 146 9253761

El pago después de esta fecha generará intereses de mora

**Pagar hasta el 19-sep-2025**

Cliente: Carlota Mosquera Mayo  
CC/NIT: 39298385  
Dirección de cobro: 190838100270120000  
Turbo - Antioquia Estrato: 2 Ciclo: 104  
190838100270120000-104-010426141

PARA USO INTERNO DE EPM

**Resumen de facturación septiembre de 2025**

▲ Incrementó ▼ Disminuyó ► Igual

Consumos	Valor a pagar
Acueducto 6 M3	\$ 23.865,94
Alcantarillado 6 M3	\$ 16.204,34
Cuentas Vencidas	\$ 45.948,53
Ajuste al peso	\$ 0,19
Total descuentos por calidad del servicio, Resolución CRA 688 de 2014	
Acueducto \$973,83	


**Total a pagar Contrato 6297915 \$86.019**

Fecha de generación 04/09/2025 08:06:17  
Fecha de validación 04/09/2025 08:06:17

924 383 2/2

Dicha factura presentó dos abonos de pago los días 15/09/2025 por \$50.000 y el 19/09/2025 por \$36.000, quedando un saldo pendiente de pago de \$19,00

Posteriormente, el día 14/08/2025 se genera la cuenta de cobro del mes de octubre de 2025 por valor de \$42.346 con fecha límite de pago el 24/10/2025:



**\$42.346**  
Valor total a pagar

Documento Equivalente Electrónico SPD  
N° DEE30146399

**Contrato 6297915**

Referente de pago: 1101037563-34  
Documento No: 147 3825061

Cliente: Carlota Mosquera Mayo  
CC/NIT: 39298385

Dirección de cobro: 190838100270120000  
Turbo - Antioquia Estrato: 2 Ciclo: 104  
190838100270120000-104-010426141

**Pagar hasta el 24-oct-2025**  
El pago después de esta fecha generará intereses de mora



PASA USO INTERNO DE EPM

**Resumen de facturación octubre de 2025**

▲ Incrementó ▼ Disminuyó ► Igual

	Consumos	Valor a pagar
Acueducto	6 M3	\$ 25.615,92
Alcantarillado	6 M3	\$ 16.711,09
Cuentas Vencidas		\$ 18,81
Ajuste al peso		\$ 0,18

Dirección prestación servicio: 190838100270120000 Municipio: Turbo - Antioquia

**Acueducto**

Periodo Facturado del 14 ago al 13 sep (30 días)

Lectura actual	Lectura anterior	consumo
1.671	1.665	6 m³

Valores Facturados	m³	x	Costo (\$)	Valor (\$)
Consumo oct-25	6	3.311,580		\$ 19.869,48
Cargo fijo oct-25				8.522,93
Subsidio				-2.839,24
Interés mora %0,4856 emv				62,75
<b>Total Acueducto</b>				<b>\$25.615,92</b>

**Alcantarillado**

Periodo Facturado del 14 ago al 13 sep (30 días)

Lectura actual	Lectura anterior	consumo
6	6	6 m³

Valores Facturados	m³	x	Costo (\$)	Valor (\$)
Consumo oct-25	6	2.279,810		\$ 13.678,86
Cargo fijo oct-25				4.843,07
Subsidio				-1.852,20
Interés mora %0,4856 emv				41,36
<b>Total Alcantarillado</b>				<b>\$16.711,09</b>

**Histórico de consumos (m³) y promedio**

1 cuenta(s) vencida(s) : suspensión de servicios después del día de vencimiento

PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS 6 MESES - PROM


Producto: 117838588  
Categoría: Residencial  
Medicamento: 24  
Información: 190838100270120000-104-010426141

Componentes del costo  
Cargos: Cost: 20  
Cargos: Unifon: 7,77  
Cargos: Total: 48,83  
Cost: Unifon: 3,50  
Cost: Total: 21,00

**Total a pagar**  
Contrato 6297915

**\$42.346**

Fecha de generación 03/10/2025 06:37:32  
Fecha de validación 03/10/2025 06:37:32



(415)7707173981008(8020)110103756334(3900)042346(96)20251024

Tal como se puede observar en las imágenes anteriores, la cuenta de octubre de 2025 informa del riesgo de suspensión de todos los servicios que presentan saldos pendientes, en letra resaltada para que el usuario pueda conocer la alerta:

**1 cuenta(s) vencida(s) : suspensión de servicios después del día de vencimiento**

Asimismo, se consigna otra alerta dentro de la facturación con el siguiente mensaje:



El no pago de esta factura da lugar a la suspensión del servicio, por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes (Cláusulas suspensión: 65 - Energía, 49 - Aguas y 56 - Gas). Contra la suspensión proceden los recursos de reposición ante EPM y apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de esta factura y antes de la fecha de vencimiento. Si no realizas el pago de la factura y esta contiene saldos de obligaciones financieras, realizaremos el reporte a centrales de riesgo y entiéndase esta como la comunicación previa al reporte negativo.

Lo anterior, se realiza con el fin de que el usuario pueda conocer el riesgo de suspensión del servicio previo a que este se realice, en el evento de que no efectué el pago a tiempo.

Como se puede ver y como es de su conocimiento, al no reportarse pago alguno para sanear los saldos pendientes del servicio de **acueducto**, de acuerdo con la normatividad vigente (Ley 142 de 1994), con la cual se encuentra ajustado el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito entre las partes, en su Cláusula 49 se establece que la falta de pago de dos (2) períodos consecutivos de facturación dará lugar a la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato.

Por lo anterior, el 25/10/2025 se generó la orden de suspensión No. 569606337, la cual fue ejecutada el 05/11/2025, según consta en el acta que se adjunta al presente comunicado. Tal como se indicó en párrafos anteriores, el usuario estaba plenamente informado del riesgo de suspensión; incluso, en la factura se advertía que, de no realizar el pago, el corte se efectuaría al día siguiente del vencimiento. No obstante, la empresa llevó a cabo el procedimiento 12 días después, al no evidenciar ningún abono ni el pago total del servicio de acueducto.

Una vez subsanada la causa de la suspensión (cuentas vencidas) producto del pago realizado el 23/11/2025, se generó la reconexión No. 610111779, la cual fue atendida el 24/11/2025. Al llegar a la vivienda, según consta en el acta y en el registro fotográfico con coordenadas del lugar, donde se dejó la instalación con servicio.



Ahora bien, en relación con sus observaciones sobre la notificación de la suspensión y reconexión del servicio, es pertinente citar lo señalado por la Corte Constitucional en las Sentencias C-150 de 2003 y T-793 de 2012. En dichas providencias, la Corte ha establecido que el prestador de servicios públicos está facultado para suspender el suministro cuando exista mora en el pago de las facturas, siempre que se garantice al usuario el debido proceso.



Este debido proceso se entiende cumplido cuando la factura incluye información clara sobre la fecha límite de pago, la fecha en que procede la suspensión y los recursos disponibles, conforme al artículo 148 de la Ley 142 de 1994. La T-793 de 2012 precisó que la suspensión constituye un acto administrativo sujeto a las garantías del artículo 29 de la Constitución, y que debe respetar los límites legales (dos periodos bimestrales o tres mensuales) previstos en el parágrafo del artículo 130 de la Ley 142.

Además, la Corte advirtió que, aunque la suspensión es un mecanismo legítimo para asegurar el pago y preservar la solidaridad (incluso protegiendo al propietario frente a la mora del arrendatario), el prestador debe actuar con especial cautela cuando la medida pueda afectar derechos fundamentales de sujetos vulnerables o servicios esenciales.

Para finalizar, una vez superada la causa que originó la suspensión, procede la reconexión, previo pago de los costos efectivamente incurridos por el prestador, conforme a los artículos 96 y 142 de la Ley 142 de 1994.

Es importante indicar que, la legislación actual no exige explícitamente a las empresas prestadoras de servicios públicos que los usuarios deban firmar tanto las actas de suspensión como de reconexión de los servicios, no obstante, lo que si exige la norma es que para el caso de suspensión se notifique previamente al usuario sobre la causal de suspensión y, tanto para la suspensión como para la reconexión obliga a la empresa a dejar constancia escrita, sin embargo, tampoco establece la firma obligatoria del usuario para su validez.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa **confirma** la decisión adoptada en el caso No. PQR-13247449-F0K8, relacionada con los cobros por suspensión (\$19.929) y reconexión (\$17.082) del servicio de acueducto por un valor total de \$37.011, facturados en diciembre de 2025, toda vez que se dio cumplimiento a lo dispuesto en la normativa que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, aplicable cuando el usuario incurre en incumplimiento del pago correspondiente al servicio prestado.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación de la presenta decisión, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta entidad.

Finalmente, le informamos que en la factura actual se encuentra discriminado un valor de \$37.011 correspondiente a los cobros por suspensión y reconexión del servicio de acueducto. Una vez la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) emita su decisión respecto al recurso de apelación, dicho valor será ajustado o confirmado según lo resuelto. En caso de ratificarse la decisión de EPM y si así lo requiere, podrá solicitar alternativas de pago en las oficinas de atención al público, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

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,



**MARIA FERNANDA QUINTERO CANO**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13247449-F0K8-R

Anexos: (2)

- Acta de suspensión del servicio de acueducto
- Acta de reconexión del servicio de acueducto



SUSPENSION AGUA POTABLE  
Número Orden:602125922  
Cliente:CARLOTA MOSQUERA  
Dirección:RURAL\_190838100270120000\_190838100270120000  
AN TURBO - Antioquia

Actividad SUSPENSION AGUA POTABLE CON MEDIDOR  
Motivo Suspensión por no Pago  
Servicio Suscrito 117836898

Apreciado usuario:  
 Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa procederán hoy con la desconexión del servicio de acueducto. Esta medida la tomamos por encontrar el incumplimiento de alguna de las causales señaladas en la Ley 142 de 1994, en el Contrato de Condiciones Uniformes y en general la normatividad vigente relacionada con el servicio.

Medidores:		
ACUEDUCTO		REVISADO
AWA - SIN INFORMACION		
Serie #: URA7255168		
Ubicación: AFUERA		
Medida(s):		
Acueducto		
Lectura	5/nov/2025	1682

Reporte

Observaciones adicionales CASA SOLA

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 05/NOV/2025 11:48 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:  
ATENDIDO  
Queda sin servicio | Novedades: Se bloquea llave de corte, además está posee ranura de bloqueo violentada

Testigo 1 xx 11

Esperamos que entiendas el porqué de esta situación y te informamos que cuando has gestionado la eliminación de la causa que originó la desconexión, nosotros podremos restablecerte el servicio en las 24 horas hábiles siguientes. Debes tener presente que la reconexión solo puede realizarla el personal autorizado por EPM, y en ningún caso los usuarios o un tercero, aunque hayas cumplido con los requisitos. Recuerda que hacerlo por tu cuenta pueda acarrear la terminación del contrato. El pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.  
Por ti, estamos ahí

Revisor:TOBON ARCOS JHONATAN STIVEN Identificación:1040378076  
ING03908 05/NOV/2025 11:48 A. M.



RECONEXION AGUA POTABLE  
Número Orden:610111779  
Cliente:CARLOTA MOSQUERA  
Dirección:RURAL\_190838100270120000\_190838100270120000  
AN TURBO - Antioquia

Actividad RECONEXION AGUA POTABLE CON MEDIDOR  
Motivo Reconexión por Pago  
Servicio Suscrito 117836898

Apreciado usuario:  
 Primero que todo queremos agradecerte por seguir con EPM. Somos una empresa que trabaja para que siempre tengas servicios públicos que signifiquen calidad de vida para ti y los tuyos. En esta oportunidad es grato para nosotros comunicarte que funcionarios autorizados por la empresa procederán hoy al restablecimiento en tu domicilio del servicio de Acueducto. Esta acción la realizamos porque ya concluiste exitosamente la gestión para eliminar la causa que originó la desconexión, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, en el Contrato de Condiciones Uniformes y en general la normatividad vigente relacionada con el servicio.

Medidores:

ACUEDUCTO	REVISADO
AWA - SIN INFORMACION	
Serie #: URA7255168	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Acueducto	
Lectura	24/nov/20251680

Reporte

Observaciones adicionales CASA SOLA

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 24/NOV/2025 12:35 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:  
ATENDIDO

Queda con servicio | Novedades: Operación realizada con éxito

Testigo 1 00 00

El restablecimiento del servicio lo cumplimos de manera oportuna, de acuerdo con el tiempo establecido por ley. Quedamos siempre dispuestos a atenderte y recuerda que en caso de tener algún inconveniente con la reconexión que efectuamos, puedes comunicarte con la Línea de Atención 4444115. Además, para facilitarte las cosas y estar más cerca de ti, te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB, en el sitio [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), donde podrás dar clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Muchas gracias por tu atención.

Por ti, estamos ahí

Revisor:ARIZA URANGO LUIS EDUARDO Identificación:1039095965  
ING03844 24/NOV/2025 12:35 P. M.





## Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

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

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1467482
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	mpachecomarmolejo11@gmail.com - Maria Del Pilar Pacheco Marmolejo
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120240467
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-31 06:44
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/31 Hora: 06:45:43		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/31 06:45:43  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)</b>	Fecha: 2025/12/31 Hora: 06:45:43	Dec 31 06:45:43 cl-t205-282cl postfix /smtp[4471]: 73BB5124875B: to=<mpachecomarmolejo11@gmail.com> ; , relay=none, delay=0.28, delays=0.09/0.02/0.17/0, dsn=5.4.6, status=bounced (mail for gmail.com loops back to myself)	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/31 06:58:34  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/31 Hora: 06:58:40	Consumo para id 1467482, estado 57: --- [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 20250120240467

Cuerpo del mensaje:



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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13247449-F0K8-R-683.pdf	application/pdf	f71a06aab91e93b90cad15ddf175bc84c6011b0d0698650f1b2a2be8560b78d3

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 20250120240467. 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](http://www.envia.co)