

fecha fijación = 11/01/2024.  
 fecha desfijación = 18/01/2024.



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Martin Calvo</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72040593</i>	
NOMBRE	AURIS MANJARRES RODRIGEZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 1 B SUR CL 11 A -31	Citación	Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	10/01/2024	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	Carta de cobro
RECIBIÓ:		NUMERO DE PQR PQR-11336997-Y2Q4-R	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>Entro 10/24 4:30</i>	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>Casa permanece sola lleno de perros y gatos, Noche Sola al llamado</i>		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	✓ No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 10 de Enero de 2024



Señor (a).

**AURIS ESTELLA MANJARREZ RODRIGUEZ**

**PQR-11336997-Y2Q4-RA**

CR 1 B SUR CL 11 A -31

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11336997-Y2Q4-R

Radicado Nro. 20231120001348

Aguas de Malambo S.A. 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: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 28/12/2023

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,

---

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ

Aguas de Malambo S.A. E.S.P.



198433000254360000-4-1

Medellín, 10 de Enero de 2024



Señor (a).

**AURIS ESTELLA MANJARREZ RODRIGUEZ**

**PQR-11336997-Y2Q4-RA**

CR 1 B SUR CL 11 A -31

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11336997-Y2Q4-R

Radicado Nro. 20231120001348

Aguas de Malambo S.A. 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: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 28/12/2023

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,

*AnaCristinaD*

---

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ



198433000254360000-4-1

Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Malambo, 28 de diciembre de 2023

Señora

20231130001649

**ACTO EMPRESARIAL No. 2769**  
**Malambo, 28 de diciembre del 2023**

Por medio del cual Aguas de Malambo S. A E.S. P resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio de apelación de fecha 27 de diciembre de 2023, instaurado por el señor(a) **Auris Manjarrez Rodríguez** del contrato No. **11945739**, Contra la respuesta del acto empresarial de fecha 15 de diciembre del 2023, solicitando se revoque o modifique la decisión inicial.

#### FUNDAMENTOS DE HECHO

El día 27 de diciembre de 2023, usuario interpuso recurso de Reposición y en subsidio de Apelación por no estar de acuerdo con la respuesta del acto empresarial de fecha 15 de diciembre del 2023.

#### FUNDAMENTOS DE DERECHO

**Art.154 de la Ley 142**, del Cap.VII, Establece Que no proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5 El) meses de ser expresamente emitidas, En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

**El Art.153 de la Ley 142**, establece en su inciso 3: "Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.", siguiendo esta idea, el Art.76 del Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, determina los requisitos que deben observar los recursos expresamente dice:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

#### CONSIDERACIONES

Teniendo en cuenta el Recurso interpuesto el día 27 de diciembre de 2023 con el No. de radicado **20231120001348**; Tal como se manifestó en la petición inicial, nos permitimos informarle lo siguiente:

**AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.**, en atención a la manifestación realizada por el usuario y suscriptor del contrato No. **11945739**; En uso de sus facultades conferidas por la ley 142 de 1994, El contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado.

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CR 1 B SUR CL 11 A -31 registrado bajo el contrato **11935739**, actualmente no presenta saldos pendientes correspondientes a la cartera corriente.

Así las cosas, tenemos que mediante orden No. **398575177** del día 28/10/2023 siendo las 10:26 AM se ejecutó suspensión del servicio realizando el trabajo corte con dispositivo ¾ en tubo de PVC, . Lo anterior, teniendo en

cuenta que las facturas de septiembre por \$25.200 del presente año, se encontraba vencida con fecha límite de pago hasta el día 13/10/2023.

Posterior a esto, se evidencia que realizó pago de la factura correspondiente al mes de septiembre 2.023 el día 28/10/2023 siendo las 12:06 PM correspondiente al saldo por \$35.009, a través de pagos PSE DAVIVIENDA, y abonó \$9.809 a la factura de Octubre 2.023. Aquí es importante aclarar que, se generó orden de reconexión No. 398603213 el día 30/10/2023 a las 11:36 AM. Sin embargo, se encontró con servicio e inspeccionado por la usuaria.

No obstante, tenemos que en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes mediante el **CAPITULO IX: SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO.**

**CLÁUSULA 45. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

*"(...)3. POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: El incumplimiento del contrato por parte del USUARIO da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de AGUAS DE MALAMBO, además de los supuestos previstos en las normas legales y reglamentarias, en los siguientes eventos:*

- a) *No pagar en la fecha definida en la factura para la suspensión del servicio, salvo que el USUARIO hubiese presentado una reclamación o recurso. Después de la primera cuenta vencida, AGUAS DE MALAMBO podrá realizar la suspensión del servicio público. No obstante, lo anterior, AGUAS DE MALAMBO podrá emitir facturas por concepto de las sumas adeudadas, los intereses por mora y las demás sumas a que haya lugar por un término de cinco (5) meses adicionales. Durante este tiempo el USUARIO podrá cancelar las sumas adeudadas con el fin de obtener la reinstalación del servicio. En caso de existir reclamación o recurso, el USUARIO deberá pagar los valores no incluidos en dicha actuación.*

*"(...)" PARAGRAFO 1. Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas. Haya o no suspensión, AGUAS DE MALAMBO podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato les concedan, incluyendo el cobro jurídico de las facturas adeudadas, y podrá seguir facturando los cargos a que haya lugar.*

*PARÁGRAFO 2. La suspensión y corte del servicio son actos derivados de las disposiciones legales y del Contrato de Condiciones Uniformes.*

De acuerdo con lo anterior, no se considera los valores reclamados toda vez que, se ejecutaron las ordenes de suspensión y reconexión por encontrar la factura del periodo de septiembre del presente año vencida. Por ello, se adjuntaron las respectivas actas No. 398575177 y 398603213 en la decisión emitida en el derecho de petición.

Así las cosas, se decide confirmar la decisión inicial en la parte considerativa de este Acto Empresarial **Aguas de Malambo S.A.**

#### RESUELVE

1. **Confirmar** los recursos interpuestos por el señor(a) **Auris Manjarrez Rodríguez.**
2. Notifíquese personalmente la presente decisión administrativa.
3. El expediente será enviado ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS para que se le de trámite recurso de apelación el término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la presente notificación.

Aguas de Malambo S.A E.S.P., reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Dado en Malambo, a los 28 días del mes de diciembre del 2023.

Atentamente,




*Aguas de Malambo*

Grupo *epm*

*Ana Gutierrez D.*

**ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ**  
Auxiliar de Procesos Comerciales  
Atención Cliente



Aguas de Malambo – NIT 900.409.332-2  
Calle 4ª cra 1 Esquina, Planta de Potabilización El Tesoro  
Malambo, Atlántico, Colombia  
Teléfono: 3760606 - Línea de atención nacional: 018000 518196  
<http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>

Malambo, 28 de diciembre de 2023

Señora

20231130001649

**ACTO EMPRESARIAL No. 2769**  
**Malambo, 28 de diciembre del 2023**

Por medio del cual Aguas de Malambo S. A E.S. P resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio de apelación de fecha 27 de diciembre de 2023, instaurado por el señor(a) **Auris Manjarrez Rodríguez** del contrato No. **11945739**, Contra la respuesta del acto empresarial de fecha 15 de diciembre del 2023, solicitando se revoque o modifique la decisión inicial.

#### **FUNDAMENTOS DE HECHO**

El día 27 de diciembre de 2023, usuario interpuso recurso de Reposición y en subsidio de Apelación por no estar de acuerdo con la respuesta del acto empresarial de fecha 15 de diciembre del 2023.

#### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**Art.154 de la Ley 142**, del Cap.VII, Establece Que no proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5 El) meses de ser expresamente emitidas, En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

**El Art.153 de la Ley 142**, establece en su inciso 3: "Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.", siguiendo esta idea, el Art.76 del Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, determina los requisitos que deben observar los recursos expresamente dice:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

#### **CONSIDERACIONES**

Teniendo en cuenta el Recurso interpuesto el día 27 de diciembre de 2023 con el No. de radicado **20231120001348**; Tal como se manifestó en la petición inicial, nos permitimos informarle lo siguiente:

**AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.**, en atención a la manifestación realizada por el usuario y suscriptor del contrato No. **11945739**; En uso de sus facultades conferidas por la ley 142 de 1994, El contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado.

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CR 1 B SUR CL 11 A -31 registrado bajo el contrato **11935739**, actualmente no presenta saldos pendientes correspondientes a la cartera corriente.

Así las cosas, tenemos que mediante orden No. **398575177** del día 28/10/2023 siendo las 10:26 AM se ejecutó suspensión del servicio realizando el trabajo corte con dispositivo  $\frac{3}{4}$  en tubo de PVC, . Lo anterior, teniendo en

cuenta que las facturas de septiembre por \$25.200 del presente año, se encontraba vencida con fecha límite de pago hasta el día 13/10/2023.

Posterior a esto, se evidencia que realizó pago de la factura correspondiente al mes de septiembre 2.023 el día 28/10/2023 siendo las 12:06 PM correspondiente al saldo por \$35.009, a través de pagos PSE DAVIVIENDA, y abonó \$9.809 a la factura de Octubre 2.023. Aquí es importante aclarar que, se generó orden de reconexión No. 398603213 el día 30/10/2023 a las 11:36 AM. Sin embargo, se encontró con servicio e inspeccionado por la usuaria.

No obstante, tenemos que en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes mediante el **CAPITULO IX: SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO.**

**CLÁUSULA 45. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

*"(...)"3. POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: El incumplimiento del contrato por parte del USUARIO da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de AGUAS DE MALAMBO, además de los supuestos previstos en las normas legales y reglamentarias, en los siguientes eventos:*

- a) *No pagar en la fecha definida en la factura para la suspensión del servicio, salvo que el USUARIO hubiese presentado una reclamación o recurso. Después de la primera cuenta vencida, AGUAS DE MALAMBO podrá realizar la suspensión del servicio público. No obstante, lo anterior, AGUAS DE MALAMBO podrá emitir facturas por concepto de las sumas adeudadas, los intereses por mora y las demás sumas a que haya lugar por un término de cinco (5) meses adicionales. Durante este tiempo el USUARIO podrá cancelar las sumas adeudadas con el fin de obtener la reinstalación del servicio. En caso de existir reclamación o recurso, el USUARIO deberá pagar los valores no incluidos en dicha actuación.*

*"(...)" PARAGRAFO 1. Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas. Haya o no suspensión, AGUAS DE MALAMBO podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato les concedan, incluyendo el cobro jurídico de las facturas adeudadas, y podrá seguir facturando los cargos a que haya lugar.*

*PARÁGRAFO 2. La suspensión y corte del servicio son actos derivados de las disposiciones legales y del Contrato de Condiciones Uniformes.*

De acuerdo con lo anterior, no se considera los valores reclamados toda vez que, se ejecutaron las ordenes de suspensión y reconexión por encontrar la factura del periodo de septiembre del presente año vencida. Por ello, se adjuntaron las respectivas actas No. 398575177 y 398603213 en la decisión emitida en el derecho de petición.

Así las cosas, se decide confirmar la decisión inicial en la parte considerativa de este Acto Empresarial Aguas de Malambo S.A.

#### RESUELVE

1. **Confirmar** los recursos interpuestos por el señor(a) **Auris Manjarrez Rodríguez.**
2. Notifíquese personalmente la presente decisión administrativa.
3. El expediente será enviado ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS para que se le de trámite recurso de apelación el término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la presente notificación.

Aguas de Malambo S.A E.S.P., reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Dado en Malambo, a los 28 días del mes de diciembre del 2023.

Atentamente,








Grupo epm

Ana Gutiérrez D.

**ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ**  
Auxiliar de Procesos Comerciales  
Atención Cliente



Aguas de Malambo – NIT 900.409.332-2  
Calle 4ª cra 1 Esquina, Planta de Potabilización El Tesoro  
Malambo, Atlántico, Colombia  
Teléfono: 3760606 - Línea de atención nacional: 018000 518196  
<http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>

Radicado:  
20231120001348  
27/12/2023 7:45am  
Luisa Bendo P.  
PQR-11336997-4204-R.

Señores  
AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.

REF: RECURSO DE REPOSICIÓN ANTE LA EMPRESA AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P. Y EN SUBSIDIO APELACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS CONTRA EL OFICIO CONSECUTIVO No.20231130001576 DEL 15 DICIEMBRE DEL 2023, PQR-11336997-Y2Q4 E-20231120001296.

AURIS MANJARRÉS RODRIGUEZ, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 32.875.082, en calidad de usuaria del servicio de energía suministrado al inmueble ubicado en la Carrera 1B S No. 11A – 31 Barrio BELLAVISTA Malambo Contrato 11945739, por medio del presente escrito, les estoy interponiendo: RECURSO DE REPOSICIÓN ANTE LA EMPRESA AGUAS DE MALAMBO Y EN SUBSIDIO APELACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS CONTRA EL OFICIO CONSECUTIVO No. 20231130001576 DEL 15 DICIEMBRE DEL 2023, PQR-11336997-Y2Q4 E-20231120001296, fundamentándome en lo establecido en los artículos 140, 146, 149 y 154 de la ley 142 de 1994 en el sentido:

#### HECHOS

El día 15 de Diciembre del 2023, presente reclamación ante la empresa [REDACTED] contra las facturas Noviembre 2023 cobro por concepto suspensión (\$16.240,00) y reconexión (\$25.520,00), este reclamo quedo radicado bajo el No. PQR - 20231120001296.

Posteriormente la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P., surtida la etapa de notificación personal, dio a conocer la respuesta según Oficio Consecutivo No. 20231130001576 DEL 15 DICIEMBRE DEL 2023, en donde responde en los siguientes términos:



Grupo-epm

Malambo, 15 de diciembre de 2023

Señor  
Auris Manjarrez Rodríguez  
CR 1 B SUR CL 11 A -31  
Bellavista II  
Contrato: 11945739  
Malambo, Atlántico

20231130001576

Referencia: PQR-11336997-Y2Q4  
E-20231120001296

#### FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) Auris Manjarrez Rodríguez en su calidad de usuario (a) y suscriptor del contrato 11945739 presenta una petición.

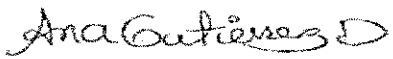
#### FUNDAMENTOS DE DERECHO

Art.152. Y S/S de la Ley 142/94 y el Dcto.302/2000 art.24. Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes. El Artículo 154, de la Ley 142 de 1994, del Capítulo VII, establece expresamente que, en ningún

Aguas de Malambo S.A E.S.P., reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Dado en Malambo, a los 15 días del mes de diciembre de 2023.

Atentamente,



**ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ**  
Auxiliar de Procesos Comerciales  
Atención Cliente

Señores AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P., inconforme y en total desacuerdo con la respuesta contenida en el **Oficio Consecutivo No. 20231130001576 DEL 15 DICIEMBRE DEL 2023**. Me permito sustentar el presente recurso ley bajo las siguientes:

#### **CONSIDERACIONES**

**PRIMERA.** La empresa AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P., señalan normas contendidas en la Ley 142 de 1994, y Dcto.302/200 art.24. Código Contenido Administrativo.... Contrato de Condiciones Uniformes y los puntos de vista regulatorios CREG 108 de 1997, pero aun así no dio cumplimiento oportuno y de fondo al Artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

En el Oficio Consecutivo **No. 20231130001576 DEL 15 DICIEMBRE DEL 2023**. AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P., informa en uno de sus apartes:

#### **CONSIDERACIONES**

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en atención a la manifestación realizada por el usuario y suscriptor del contrato No. **11945739**; En uso de sus facultades conferidas por la ley 142 de 1994, El contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado.

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CR 1 B SUR CL 11 A -31 registrado bajo el contrato **11935739**, actualmente se encuentra con saldo pendiente con \$28.792, correspondiente al valor no objeto de reclamo del periodo de noviembre 2.023.

Así las cosas, tenemos que mediante orden No. **398575177** del día 28/10/2023 siendo las 10:26 AM se ejecutó suspensión del servicio realizando el trabajo corte con dispositivo  $\frac{3}{4}$  en tubo de PVC, . Lo anterior, teniendo en cuenta que las facturas de septiembre por **\$25.200** del presente año, se encontraba vencida con fecha límite de pago hasta el día 13/10/2023.

Posterior a esto, se evidencia que realizó pago de la factura correspondiente al mes de septiembre 2.023 el día 28/10/2023 siendo las 12:06 PM correspondiente al saldo por **\$35.009**, a través de pagos PSE DAVIVIENDA, y abonó **\$9.809** a la factura de Octubre 2.023. Aquí es importante aclarar que, se generó orden de reconexión No. **398603213** el día 30/10/2023 a las 11:36 AM. Sin embargo, se encontró con servicio e inspeccionado por la usuaria.

Señores AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P., Al respecto les manifiesto, que ustedes hacen mención a las Ordenes No.398575177 del día 28/10/2023 se ejecutó suspensión del servicio realizando el trabajo de corte con dispositivo  $\frac{3}{4}$  en tubo de PVC, lo anterior teniendo en cuenta que las facturas de Septiembre por **\$25.200** del presente año, se encontraba vencida con fecha límite de pago hasta el día 13/10/2023.

También hace mención a la Orden de Reconexión No.398603213 del día 30/10/2023.

Señores AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P., ustedes hacen mención a dos (2) Ordenes de servicio suspensión y reconexión según ustedes ejecutaron permitiéndome refutar tal afirmación toda vez que en ningún momento tiempo y espacio se realizaron dichas acciones prueba de ello no existe en mi poder ninguna acta debidamente firmada por mi persona si es así la empresa debió aportarla a la respuesta.

De otro lado hacen mención al corte con dispositivo  $\frac{3}{4}$  en tubo PVC afirmación que también refuto toda vez que no ha existido dicho corte lo cual demuestro con la siguiente prueba fotográfica:



Como se puede observar en dicha fotografía el sitio donde está el medidor no se evidencia ruptura de pavimento por lo tanto no ha existido corte como ustedes lo han afirmado en la respuesta.

Señores AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P., afirman ustedes la suspensión y la reconexión se debió a las facturas de Septiembre por \$25.200; no encuentro razón de hecho ni de derecho para que la empresa pluralice las facturas cuando se refiere a una sola factura y tengo entendido que por razón de ley no aplica suspensión por una sola factura toda vez que el periodo de facturación es mensual

**SEGUNDO.** Señores AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P., les reitero lo manifestado en el Reclamo inicial: Revisada detenidamente, la factura periodo Noviembre 2023 por valor de \$70.552,00, puede verificar que en dicha factura la empresa Aguas de Malambo me está facturando **COBRO SUSPENSIÓN \$16.240,00 Y RECONEXIÓN \$25.520,00**, ver siguiente factura:



Acción	Producto	Uso	Plan
Acción	124901596	Reconexión	Reconexión
<b>Valores Factorados</b>			
Descripción		M2	Costo
Conexión por el 15	11		16,714.64
Carga por suscripción	2		314.84
Tarifa	3		18,113.26
Otros cargos adicionales	1		13,953.50
<b>TOTAL FACTURABLE</b>			<b>51,116.24</b>
Acción	124901596	Reconexión	Reconexión
<b>Valores Factorados</b>			
Descripción		M2	Costo
Conexión por el 15	11		11,186.36
Carga por suscripción	2		4,523.14
Tarifa	3		12,841.11
Otros cargos adicionales	1		3,311.41
<b>TOTAL FACTURABLE</b>			<b>31,862.02</b>

Descripción	Valor
Reconexión	16,714.64
Carga por suscripción	314.84
Tarifa	18,113.26
Otros cargos adicionales	13,953.50
<b>TOTAL</b>	<b>51,116.24</b>

Señores Aguas de Malambo inconforme y en total desacuerdo con el cobro de dichos conceptos toda vez que la empresa no ha ejecutado las acciones de suspensión ni mucho menos el de reconexión e incluso si pueden ver ustedes en su sistema tengo una conducta y disciplina de pago porque soy fiel cumplidora con mis deberes en el sentido de estar a paz y salvo con la empresa muy a pesar que el servicio no es óptimo.

Tengamos en cuenta que para ejecutar las acciones de suspensión y de reconexión se me debe brindar las garantías del debido proceso en el sentido de levantarse las respectivas actas de suspensión y reconexión las cuales deben estar firmadas por las partes intervinientes para que el cobro por dicho concepto sea procedente.

Señores Aguas de Malambo, en virtud de lo anterior considero improcedente que se me estén facturando los conceptos **SUSPENSIÓN \$16.240,00 Y RECONEXIÓN \$25.520,00** el periodo Noviembre del 2023 pues un servicio que no se presta no tiene por qué facturarse.

**PRETENCIONES**

**REVOCAR** en todas y cada una de sus partes la decisión contenida en el Oficio Consecutivo No. 20231130001576 DEL 15 DICIEMBRE DEL 2023.

**DESMONTAR.** Del sistema de gestión comercial y/o dejar sin efecto el cobro por conceptos **SUSPENSIÓN \$16.240,00 Y RECONEXIÓN \$25.520,00** el periodo Noviembre del 2023.

**NOTIFICACIÓN**

Carrera 1B S No. 11A – 31 Barrio BELLAVISTA Malambo

AURIS MANJARRES  
**AURIS MANJARRES RODRIGUEZ**  
CC 32.875.082  
CEL 3146773006



PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		<i>Martin Lopez A</i>	
NOMBRE	AURIS MANJARRES RODRIGUEZ	REGISTRO O CC: <i>72040593</i>	
DIRECCIÓN	CR 1 B SUR CL 11 A -31	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	29/12/2023	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-11336997-Y2Q4-R	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>Día 29/12/23 3:10 PM</i>	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN, <i>Casa con entera y ventanas de vidrio a pedos fijos y Galos-Cervada</i>		Dirección Errada	Se nego a recibir
		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 28 de Diciembre de 2023



Señor (a).  
**AURIS ESTELLA MANJARREZ RODRIGUEZ**  
CR 1 B SUR CL 11 A -31  
MALAMBO, Atlántico  
Teléfono:

**PQR-11336997-Y2Q4-RC**

Citación para notificación personal.  
Asunto: Requerimiento: PQR-11336997-Y2Q4-R  
Nro Radicado: 20231120001348

Aguas de Malambo S.A. E.S.P., con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número del asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página Web <http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/> o en nuestra línea de atención al cliente 01 8000 518196.

Si no puede presentarse personalmente, podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre, quien deberá portar la autorización y la cédula, en el momento de la notificación.

En caso de no cumplir con esta citación, se procederá con la notificación por aviso, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

*Ana Gutierrez D.*

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ



198433000254360000-4-1

Aguas de Malambo S.A. E.S.P.



Medellín, 28 de Diciembre de 2023



**PQR-11336997-Y2Q4-RC**

Señor (a).  
**AURIS ESTELLA MANJARREZ RODRIGUEZ**  
CR 1 B SUR CL 11 A -31  
MALAMBO, Atlántico  
Teléfono:

Citación para notificación personal.  
Asunto: Requerimiento: PQR-11336997-Y2Q4-R  
Nro Radicado: 20231120001348

Aguas de Malambo S.A. E.S.P., con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número del asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página Web <http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/> o en nuestra línea de atención al cliente 01 8000 518196.

Si no puede presentarse personalmente, podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre, quien deberá portar la autorización y la cédula, en el momento de la notificación.

En caso de no cumplir con esta citación, se procederá con la notificación por aviso, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

*Ana Gutierrez D.*

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ



198433000254360000-4-1

Aguas de Malambo S.A. E.S.P.