



PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Martín Celso A</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>77040957</i>	
NOMBRE	FERNANDO GUERRERO VIDAL	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 16 GR 1 A -185	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	19/12/2023	Aviso	<input type="checkbox"/> Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	<input checked="" type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-11338969-T4K3	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
NOMBRE		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
CC		Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>19/12-23 10:30</i>	Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>En esta dirección desconocen el nombre de Fernando</i>		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input checked="" type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

fecha fijación = 20/12/23
fecha desfijación = 28/12/23

Malambo, 18 de diciembre de 2023

Señor
Fernando Guerrero Vidal
CR 4 SUR CL 7 -4
Contrato: 11994910
Bellavista III
Malambo, Atlántico

20231130001581

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido **20231120001303** del día 15/12/2023, donde la SSPD nos solicita se dé cumplimiento a la Resolución No. **20238200789835** del 30/11/2023, para brindar respuesta clara y de conforme a sus pretensiones, nos permitimos informarle lo siguiente:

Se procede a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CR 4 SUR CL 7 -4 se encuentra registrado en nuestra base de datos con contrato No. 11994910. Así las cosas, se concedió el Recurso de Apelación al radicado No. **PQR-8103773-Q0F3-R** del 11/02/2021, la cual se concedió ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante radicado No. **20218200130592** el día 23/02/2021.

Aquí es de anotar que, la SSPD emitió Resolución No. **20238200789835** del 30/11/2023 y expediente No. **2021820390400051E**, donde decidió **CONFIRMAR** el acto empresarial No. 1924 del día 27/01/2021, tal como se evidencia a continuación en el primer artículo:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR la decisión administrativa PQR-8103773-Q0F3 del 20 de enero de 2021, proferida por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

Adicionalmente, en su segundo artículo solicita se le notifique el contenido de la resolución; Por lo anterior, se adjunta Resolución antes mencionada:


ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente Resolución, el(a) señor(a) **FERNANDO GUERRERO VIDAL**, identificado(a) plenamente en el expediente, quien para el efecto puede ser citado(a) en la dirección Calle 16 N CRA 1 A -185 del municipio de Malambo - Atlántico, haciéndole entrega de una copia de la misma y advirtiéndole que contra ésta no proceden recursos por estar agotado el procedimiento administrativo. De no lograrse la notificación personal debe hacerse de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por lo todo expuesto, se procede a dar cumplimiento a la presente resolución, y se informa que bajo el radicado No. **PQR-8103773-Q0F3-R** correspondiente a la factura de enero del año 2.021, no cuenta con valores separados conforme con lo establecido en esta Resolución.

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, al 18 día del mes de diciembre de 2023.

Atentamente,



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/>



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, 18 de diciembre de 2023

Señor
Fernando Guerrero Vidal
CR 4 SUR CL 7 -4
Contrato: 11994910
Bellavista III
Malambo, Atlántico

20231130001581

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido **20231120001303** del día 15/12/2023, donde la SSPD nos solicita se dé cumplimiento a la Resolución No. **20238200789835** del 30/11/2023, para brindar respuesta clara y de conforme a sus pretensiones, nos permitimos informarle lo siguiente:

Se procede a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CR 4 SUR CL 7 -4 se encuentra registrado en nuestra base de datos con contrato No. 11994910. Así las cosas, se concedió el Recurso de Apelación al radicado No. **PQR-8103773-Q0F3-R** del 11/02/2021, la cual se concedió ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante radicado No. **20218200130592** el día 23/02/2021.

Aquí es de anotar que, la SSPD emitió Resolución No. **20238200789835** del 30/11/2023 y expediente No. **2021820390400051E**, donde decidió **CONFIRMAR** el acto empresarial No. 1924 del día 27/01/2021, tal como se evidencia a continuación en el primer artículo:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR la decisión administrativa PQR-8103773-Q0F3 del 20 de enero de 2021, proferida por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

Adicionalmente, en su segundo artículo solicita se le notifique el contenido de la resolución; Por lo anterior, se adjunta Resolución antes mencionada:


ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente Resolución, al(a) señor(a) **FERNANDO GUERRERO VIDAL**, identificado(a) plenamente en el expediente, quien para el efecto puede ser citado(a) en la dirección Calle 16 N CRA 1 A -185 del municipio de Malambo - Atlántico, haciéndole entrega de una copia de la misma y advirtiéndole que contra ésta no proceden recursos por estar agotado el procedimiento administrativo. De no lograrse la notificación personal debe hacerse de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por lo todo expuesto, se procede a dar cumplimiento a la presente resolución, y se informa que bajo el radicado No. **PQR-8103773-Q0F3-R** correspondiente a la factura de enero del año 2.021, no cuenta con valores separados conforme con lo establecido en esta Resolución.

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, al 18 día del mes de diciembre de 2023.

Atentamente,



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/>



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/>

Servicios Postales Nacionales S.A. N° 500.023.174 00 25 0 95 A 55
Avenida Suramericana 107-1122469-41 005 111218 - www.serviciospn.com.co
Ministerio Concesionario de Correos

472

Remitente
Remisor: AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
Dirección: CL 4 Cra 1 Planta de Potabilización El Tesoro
Ciudad: MALAMBO ATLANTICO
Departamento: ATLANTICO
Código postal: 080001639
Fecha: 13/12/2023

Destinatario
Receptor: ANQUILLA
Dirección: ANQUILLA
Ciudad: ANQUILLA
Departamento: ATLANTICO
Código postal: 080001639
Fecha: 13/12/2023

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

011 V.20

anquilla, Atlántico

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
karool.guerrero@aguasdemalambo.com
CL 4 cra 1 Esquina Planta de Potabilización El Tesoro
Colombia, Atlántico, Malambo

NOTIFICACIÓN POR AVISO

LA DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la Resolución N.º SSPD 20238200789835, de fecha 30/11/2023 7:55:44 p. m., con el N.º de expediente 2021820390400051E, y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo. Se advierte que, contra este acto administrativo, no procede recurso alguno, por encontrarse agotada la actuación administrativa.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso en el lugar de destino.

Cordialmente,

Rebeca Mercedes Padilla Duran

REBECA MERCEDES PADILLA DURAN
Directora Territorial Noroccidente

Proyectó: NIDIA KATERINE ESCAFF CUSSE.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. No.20201000057965 de 14 de diciembre del 2020.

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A - 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla, Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga, Carrera 34 No. 54 - 92. Código postal: 680003
Cali, Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso
Medellín, Avenida calle 33 nro. 74 B - 253. Código postal: 050031
Montería, Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Nalca, Calle 11 nro. 5 - 52. Código postal: 300001

Recibido:
2023/12/0001803
Día: 15/12/2023.
Anquilla.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



20238204888501

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20238204888501

Fecha: 13/12/2023

Página 1 de 1



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



20238200789835

PU-F-015 V.6

Página 1 de 4

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20238200789835 DEL 30/11/2023
Expediente No. 2021820390400051E

Por la cual se decide un Recurso de Apelación:

**EL DIRECTOR TERRITORIAL NOROCCIDENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24, numerales 3 y 4 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante petición radicada en sede del prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., con el No. PQR-8103773-Q0F3 del 19 de enero de 2021, el(a) usuario (a) FERNANDO GUERRERO VIDAL, identificado (a) con el contrato No. 11994910, manifiesta su inconformidad por la facturación del consumo emitida al predio en el periodo de enero de 2021, informa que en la revisión previa se encontró fuga perceptible en la conexión de la alberca, solicita revisión y ajuste de las facturas

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., mediante decisión empresarial No. PQR-8103773-Q0F3 del 20 de enero de 2021, resolvió la reclamación presentada, en el sentido de no acceder a la pretensión del usuario, teniendo en cuenta que en la visita realizada al predio con el servicio de geófono se pudo evidenciar fuga perceptible en la bomba del sanitario, se recomienda cambiar los accesorios internos del sanitario.

El (la) usuario (a) FERNANDO GUERRERO VIDAL, mediante radicado No. 20211120000158 del 27 de enero de 2021, presentó Recurso Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión tomada por el prestador informando que existe violación al debido proceso porque la empresa debe cerciorarse de la causa del incremento del consumo periodo en el que factura el consumo promedio, debido a que el incremento del consumo se presentó en los periodos de octubre, noviembre de 2020 y enero de 2021, solicita sean reliquidados con el consumo promedio de 15m3

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., mediante acto administrativo No. 1924 del 27 de enero de 2021, resolvió el recurso confirmando la decisión recurrida y concedió la apelación ante esta Superintendencia, remitiendo el expediente, el cual fue radicado bajo el No. 20218200130592 23/02/2021.

II. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

Verificados los requisitos de admisibilidad de los recursos interpuestos, de conformidad con el Artículo 77 del C.P.A.C.A.; 154 y 159 de la Ley 142 de 1.994, se encuentra que el (a) señor (a) FERNANDO GUERRERO VIDAL, presentó en término y con el lleno de los requisitos legales el

recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, por lo que esta Superintendencia entra a resolver el recurso.

III. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER EN APELACIÓN

El supuesto fáctico que se somete en segunda instancia a consideración de la Dirección Territorial Noroccidente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios consiste en determinar si las actuaciones de la empresa en desarrollo de la actividad administrativa están ajustadas a derecho en lo referente al acaecimiento de una posible desviación significativa y el cumplimiento del artículo 149 de la ley de servicios públicos domiciliarios

IV. PRUEBAS OBRANTES EN EL EXPEDIENTE

Las pruebas que se relacionan a continuación son las que obran dentro del expediente que envió el prestador para que se resolviera el recurso de apelación:

- Facturas del servicio folio 13-24

V. ANÁLISIS DEL DESPACHO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en ejercicio de las funciones de control y vigilancia frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificadas por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y artículo 24 numeral 3 del Decreto 1369 de 2020, le corresponde resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

El artículo 154 *ibídem* establece mecanismos que hacen posible la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores, entre ellos los de presentar reclamaciones ante las empresas prestadoras de servicios públicos, mediante derecho de petición. No obstante, la defensa permitida encuentra una limitante, en cuanto se establece que "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos (Subrayado fuera de texto)".

Bajo la anterior competencia, una vez analizadas las pruebas que obran en el expediente y teniendo en cuenta los argumentos del recurrente y de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de acueducto, esta Dirección Territorial se permite realizar en sede de apelación, el siguiente análisis:

En el caso sub examine el usuario manifiesta su inconformidad por la facturación del consumo emitida al predio en el periodo de enero de 2021, informa que en la revisión previa se encontró fuga perceptible en la conexión de la alberca, solicita revisión y ajuste de las facturas.

Conforme al numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, fenómeno al que la ley denomina con propiedad, el derecho de los usuarios a responder por sus consumos reales, es decir, aquellos recibidos directamente o de los cuales se han beneficiado real y efectivamente. El artículo 146 *ibídem* estipula que tanto la empresa como la usuaria tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho posibles.

Teniendo en cuenta las obligaciones y derechos que tiene el usuario, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, impone la obligación que al preparar las facturas las empresas están en la obligación de investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y mientras se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá con base en los consumos de períodos anteriores, o de suscriptores en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual; así mismo señala que una vez adelantado este proceso y al aclararse la causa de la desviación, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonen o carguen al suscriptor o usuario.

significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³).
- b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³).
- c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa".

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior".

Adicionalmente tenemos que la Resolución CRA 413 de 2006, en su Artículo 12 consagra el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones, de cuyo concepto deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto; para tal efecto "...El prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita."

Se tiene que, por obligación legal y contractual, las empresas deben hacer revisiones previas para determinar las causas del alto consumo o consumo irregular y al no encontrar las causas de la desviación del período, debe facturar con base en el consumo promedio y continuar con la investigación de la desviación para determinar la causa del alto consumo.

Consumo facturado en el periodo de enero de 2021.

De acuerdo con lo anterior y a las facturas existentes en el expediente, este Despacho entrará a analizar si el consumo reclamado se constituye en una desviación significativa, pero antes se hace análisis de la factura, observando:

Que el consumo de 26m³ deviene de una diferencia de lectura en la medida que es el resultado de dos lecturas consecutivas:

Lectura actual 357– Lectura anterior 331= 26m³

Que existe secuencia de lectura entre el periodo objeto de reclamo y el inmediatamente anterior, teniendo en cuenta que la lectura actual registrada en el mes de diciembre es 331m³, siendo esta igual a la lectura anterior que registró la factura del periodo enero sobre el cual recae la inconformidad.

Que el consumo 26m³ objeto de reclamo corresponde a un ciclo de facturación, siendo este del 17/11/2020 al 17/12/2020

Con lo anterior se descarta la existencia de otra causa que conllevara al incremento del consumo, siendo pertinente aclarar que los consumos gozan de presunción de legalidad y de buena fe, por lo que se analizará si el consumo objetado corresponde a una desviación significativa, así:

• Verificación de la configuración de desviación Significativa:

Para dar aplicación a lo señalado en la normativa y regulación, se procede a hacer análisis del consumo teniendo en cuenta el promedio histórico de periodos anteriores:

PERIODO RECLAMADO	CONSUMO
-------------------	---------

PROMEDIO HISTORICO	17m3
PORCENTAJE DE DESVIACION	53%

Al analizar la factura reclamada y el histórico de consumos allegado a folio 13-24 del expediente del reclamo, se puede comprobar que para el período del mes de enero de 2021 de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6, no se habría configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que no sobrepasa el 65% de desviación allí previsto para usuarios con consumos promedios menores a 40 metros cúbicos mensuales.

De acuerdo a lo anterior, si bien es cierto el predio presentó una variación en el consumo no es menos cierto que la misma no constituye una desviación significativa del consumo por ello la empresa no está obligada a realizar la investigación previa establecida en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 ni es procedente la solicitud de reliquidación del consumo.

En cuanto a la inconformidad por el consumo facturado en los periodos de octubre y noviembre de 2020, expuesta en la presentación de los recursos, el Despacho no se pronuncia porque se trata de un hecho nuevo que no fué objeto de trámite en el derecho de petición.

Respecto a la solicitud de revisión el Despacho no se pronuncia porque la misma no hace parte de los actos susceptibles de recursos establecidos en el artículo 154 de la ley 142 de 1994

Así las cosas, con fundamento en el análisis fáctico y jurídico realizado en los puntos precedentes, este Despacho CONFIRMA el acto administrativo por medio del cual resolvió el derecho de petición

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR la decisión administrativa PQR-8103773-Q0F3 del 20 de enero de 2021, proferida por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

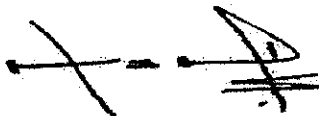
ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente Resolución, el(a) señor(a) FERNANDO GUERRERO VIDAL, identificado(a) plenamente en el expediente, quien para el efecto puede ser citado(a) en la dirección Calle 16 N CRA 1 A -185 del municipio de Malambo - Atlántico, haciéndole entrega de una copia de la misma y advirtiéndole que contra ésta no proceden recursos por estar agotado el procedimiento administrativo. De no lograrse la notificación personal debe hacerse de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR electrónicamente del contenido de la presente Resolución al Representante Legal del prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., o a quien haga sus veces, al correo buzoncorporativo@aguasdemalambo.com, haciéndole entrega de una copia de la misma y advirtiéndole que contra ésta no proceden recursos por estar agotado el procedimiento administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos por encontrarse agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

Dada en Barranquilla,



MARIA ESTHER SIERRA MARIN.
Directora Territorial Noroccidente (E)

ROR-11338969-74K3

Recibido:
20231120001303
Diciembre 15/2023
Janciel A.P.



20238204888501
Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20238204888501
Fecha: 13/12/2023

Servicios Postales Nacionales S.A. No. 900.082.917-9 D.C. 25 0 95 A. 95
Atención al usuario: 01 8000 111 210 - www.serviciospn.gov.co

472

Remitente	
Nombre/Razón Social:	AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
Dirección:	CL 4 Cra 1 Esquina Planta de Potabilización El Tesoro
Ciudad:	MALAMBO ATLANTICO
Departamento:	ATLANTICO
Código postal:	080004539
Envío:	R445702307C0

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

Destinatario	
Nombre/Razón Social:	anquilla, Atlántico
Dirección:	
Ciudad:	
Departamento:	
Código postal:	
Fecha admisión:	011 V.20

anquilla, Atlántico

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
karool.guerrero@aguasdemalambo.com
CL 4 cra 1 Esquina Planta de Potabilización El Tesoro
Colombia, Atlántico, Malambo

NOTIFICACIÓN POR AVISO

LA DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la Resolución N.º SSPD 20238200789835, de fecha 30/11/2023 7:55:44 p. m., con el N.º de expediente 2021820390400051E, y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por **AVISO**, remitiendo copia íntegra del acto administrativo. Se advierte que, contra este acto administrativo, no procede recurso alguno, por encontrarse agotada la actuación administrativa.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso en el lugar de destino.

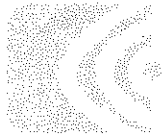
Cordialmente,

REBECA MERCEDES PADILLA DURAN
Directora Territorial Noroccidente

Proyectó: NIDIA KATERINE ESCAFF CUSSE.
Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. No.20201000057965 de 14 de diciembre del 2020.

Sede principal,
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspdp@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001



20238200789835

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20238200789835 DEL 30/11/2023
Expediente No. 2021820390400051E

Por la cual se decide un Recurso de Apelación

**EL DIRECTOR TERRITORIAL NOROCCIDENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24, numerales 3 y 4 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante petición radicada en sede del prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., con el No. PQR-8103773-Q0F3 del 19 de enero de 2021, el(a) usuario (a) FERNANDO GUERRERO VIDAL, identificado (a) con el contrato No. 11994910, manifiesta su inconformidad por la facturación del consumo emitida al predio en el periodo de enero de 2021, informa que en la revisión previa se encontró fuga perceptible en la conexión de la alberca, solicita revisión y ajuste de las facturas

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., mediante decisión empresarial No. PQR-8103773-Q0F3 del 20 de enero de 2021, resolvió la reclamación presentada, en el sentido de no acceder a la pretensión del usuario, teniendo en cuenta que en la visita realizada al predio con el servicio de geófono se pudo evidenciar fuga perceptible en la bomba del sanitario, se recomienda cambiar los accesorios internos del sanitario.

El (la) usuario (a) FERNANDO GUERRERO VIDAL, mediante radicado No. 20211120000158 del 27 de enero de 2021, presentó Recurso Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión tomada por el prestador informando que existe violación al debido proceso porque la empresa debe cerciorarse de la causa del incremento del consumo periodo en el que factura el consumo promedio, debido a que el incremento del consumo se presentó en los periodos de octubre, noviembre de 2020 y enero de 2021, solicita sean reliquidados con el consumo promedio de 15m3

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., mediante acto administrativo No. 1924 del 27 de enero de 2021, resolvió el recurso confirmando la decisión recurrida y concedió la apelación ante esta Superintendencia, remitiendo el expediente, el cual fue radicado bajo el No. 20218200130592 23/02/2021.

II. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

Verificados los requisitos de admisibilidad de los recursos interpuestos, de conformidad con el Artículo 77 del C.P.A.C.A.; 154 y 159 de la Ley 142 de 1.994, se encuentra que el (a) señor (a) FERNANDO GUERRERO VIDAL, presentó en término y con el lleno de los requisitos legales el

La SuperServicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, por lo que esta Superintendencia entra a resolver el recurso.

III. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER EN APELACIÓN

El supuesto fáctico que se somete en segunda instancia a consideración de la Dirección Territorial Noroccidente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios consiste en determinar si las actuaciones de la empresa en desarrollo de la actividad administrativa están ajustadas a derecho en lo referente al acaecimiento de una posible desviación significativa y el cumplimiento del artículo 149 de la ley de servicios públicos domiciliarios

IV. PRUEBAS OBRANTES EN EL EXPEDIENTE

Las pruebas que se relacionan a continuación son las que obran dentro del expediente que envió el prestador para que se resolviera el recurso de apelación:

- Facturas del servicio folio 13-24

V. ANÁLISIS DEL DESPACHO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en ejercicio de las funciones de control y vigilancia frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificadas por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y artículo 24 numeral 3 del Decreto 1369 de 2020, le corresponde resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

El artículo 154 íbidem establece mecanismos que hacen posible la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores, entre ellos los de presentar reclamaciones ante las empresas prestadoras de servicios públicos, mediante derecho de petición. No obstante, la defensa permitida encuentra una limitante, en cuanto se establece que "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos (Subrayado fuera de texto)".

Bajo la anterior competencia, una vez analizadas las pruebas que obran en el expediente y teniendo en cuenta los argumentos del recurrente y de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de acueducto, esta Dirección Territorial se permite realizar en sede de apelación, el siguiente análisis:

En el caso sub examine el usuario manifiesta su inconformidad por la facturación del consumo emitida al predio en el periodo de enero de 2021, informa que en la revisión previa se encontró fuga perceptible en la conexión de la alberca, solicita revisión y ajuste de las facturas.

Conforme al numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, fenómeno al que la ley denomina con propiedad, el derecho de los usuarios a responder por sus consumos reales, es decir, aquellos recibidos directamente o de los cuales se han beneficiado real y efectivamente. El artículo 146 íbidem estipula que tanto la empresa como la usuaria tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho posibles.

Teniendo en cuenta las obligaciones y derechos que tiene el usuario, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, impone la obligación que al preparar las facturas las empresas están en la obligación de investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y mientras se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá con base en los consumos de períodos anteriores, o de suscriptores en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual; así mismo señala que una vez adelantado este proceso y al aclararse la causa de la desviación, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonen o carguen al suscriptor o usuario.

Por su parte la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA en su artículo 1.3.20.6 al referirse al tópico de las desviaciones significativas señala lo siguiente: "Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones

significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³).
- b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³).
- c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa".

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior".

Adicionalmente tenemos que la Resolución CRA 413 de 2006, en su Artículo 12 consagra el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones, de cuyo concepto deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto; para tal efecto "...El prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita."

Se tiene que, por obligación legal y contractual, las empresas deben hacer revisiones previas para determinar las causas del alto consumo o consumo irregular y al no encontrar las causas de la desviación del periodo, debe facturar con base en el consumo promedio y continuar con la investigación de la desviación para determinar la causa del alto consumo.

Consumo facturado en el periodo de enero de 2021.

De acuerdo con lo anterior y a las facturas existentes en el expediente, este Despacho entrará a analizar si el consumo reclamado se constituye en una desviación significativa, pero antes se hace análisis de la factura, observando:

Que el consumo de 26m³ deviene de una diferencia de lectura en la medida que es el resultado de dos lecturas consecutivas:

Lectura actual 357– Lectura anterior 331= 26m³

Que existe secuencia de lectura entre el periodo objeto de reclamo y el inmediatamente anterior, teniendo en cuenta que la lectura actual registrada en el mes de diciembre es 331m³, siendo esta igual a la lectura anterior que registra la factura del periodo enero sobre el cual recae la inconformidad.

Que el consumo 26m³ objeto de reclamo corresponde a un ciclo de facturación, siendo este del 17/11/2020 al 17/12/2020

Con lo anterior se descarta la existencia de otra causa que conllevara al incremento del consumo, siendo pertinente aclarar que los consumos gozan de presunción de legalidad y de buena fe, por lo que se analizará si el consumo objetado corresponde a una desviación significativa, así:

- Verificación de la configuración de desviación Significativa:

Para dar aplicación a lo señalado en la normativa y regulación, se procede a hacer análisis del consumo teniendo en cuenta el promedio histórico de periodos anteriores:

PERIODO RECLAMADO		CONSUMO			
ENERO DE 2021		26m ³			
CONSUMO HISTORICO ANTERIOR AL PERIODO RECLAMADO					
DICIEMBRE/20	NOVIEMBRE/20	OCTUBRE/20	SEPTIEMBRE/20	AGOSTO/20	JULIO/20
16	20	23	16	15	14

PROMEDIO HISTORICO	17m3
PORCENTAJE DE DESVIACIÓN	53%

Al analizar la factura reclamada y el histórico de consumos allegado a folio 13-24 del expediente del reclamo, se puede comprobar que para el período del mes de enero de 2021 de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6, no se habría configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que no sobrepasa el 65% de desviación allí previsto para usuarios con consumos promedios menores a 40 metros cúbicos mensuales.

De acuerdo a lo anterior, si bien es cierto el predio presentó una variación en el consumo no es menos cierto que la misma no constituye una desviación significativa del consumo por ello la empresa no está obligada a realizar la investigación previa establecida en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 ni es procedente la solicitud de reliquidación del consumo.

En cuanto a la inconformidad por el consumo facturado en los periodos de octubre y noviembre de 2020, expuesta en la presentación de los recursos, el Despacho no se pronuncia porque se trata de un hecho nuevo que no fue objeto de trámite en el derecho de petición.

Respecto a la solicitud de revisión el Despacho no se pronuncia porque la misma no hace parte de los actos susceptibles de recursos establecidos en el artículo 154 de la ley 142 de 1994

Así las cosas, con fundamento en el análisis fáctico y jurídico realizado en los puntos precedentes, este Despacho CONFIRMA el acto administrativo por medio del cual resolvió el derecho de petición

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR la decisión administrativa PQR-8103773-Q0F3 del 20 de enero de 2021, proferida por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente Resolución, el(a) señor(a) FERNANDO GUERRERO VIDAL, identificado(a) plenamente en el expediente, quien para el efecto puede ser citado(a) en la dirección Calle 16 N CRA 1 A -185 del municipio de Malambo - Atlántico, haciéndole entrega de una copia de la misma y advirtiéndole que contra ésta no proceden recursos por estar agotado el procedimiento administrativo. De no lograrse la notificación personal debe hacerse de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR electrónicamente del contenido de la presente Resolución al Representante Legal del prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., o a quien haga sus veces, al correo buzoncorporativo@aguasdemalambo.com, haciéndole entrega de una copia de la misma y advirtiéndole que contra ésta no proceden recursos por estar agotado el procedimiento administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos por encontrarse agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

Dada en Barranquilla,



MARIA ESTHER SIERRA MARIN.
Directora Territorial Noroccidente (E)

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publica las resoluciones SSPD N° 20201000057305 y SSPD N° 20201000057315 por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Proyectó: Yudelis Margarita Escobar Alvarez. - Cargo no definido
Revisó: NELCY DEL CARMEN PABA GONZALEZ. - Cargo no definido