



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J. S. A. R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 3207287	
NOMBRE	LUDIS PRAXEDES ARRIETA LEIVA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 28 CR 25 -18	Citación	<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	26/05/2026	Aviso	<input type="checkbox"/> Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-13189307-H4X3-RA	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
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	26-05-2026 10:11	Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN CP Trunk 31546 PISO 2026		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 26 de Mayo de 2026



Señor (a).

LUDIS PRAXEDES ARRIETA LEIVA

PQR-13189307-H4X3-RA

CL 28 CR 25 -18

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3761069

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13189307-H4X3-R

Radicado Nro. 20261120000536

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: 14/05/2026

Frente a la decisión adjunta procede el recurso de queja

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,

EDINSON RAFAEL BOLANO DE LA HOZA



198433000010090000-4-1

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

Medellín, 26 de Mayo de 2026



Señor (a).

LUDIS PRAXEDES ARRIETA LEIVA

PQR-13189307-H4X3-RA

CL 28 CR 25 -18

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3761069

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13189307-H4X3-R

Radicado Nro. 20261120000536

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: 14/05/2026

Frente a la decisión adjunta procede el recurso de queja

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,

EDINSON RAFAEL BOLANO DE LA HOZ



198433000010090000-4-1

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

Malambo, 14 DE MAYO DEL 2026

20261130000719

**ACTO EMPRESARIAL No. 4.327
Malambo, 14 de MAYO del 2026.**

Por medio del cual Aguas de Malambo S.A.E.S.P. resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación de fecha de 23 abril de 2026, instaurado por el señor **LUDIS PRAXEDES ARRIETA LEIVA** del contrato No. **11943198** contra la respuesta del acto empresarial de fecha 20 de abril de 2026, solicitando se revoque o modifique la decisión inicial.

FUNDAMENTOS DE HECHO

El día de 23 abril de 2026, usuario interpuso Recurso de Reposición por no estar de acuerdo con la respuesta del acto empresarial de de fecha 20 de abril de 2026.

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

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en atención a la manifestación realizada por el usuario y suscriptor del contrato No. **13026153** 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 **CL 28 CR 25 -18** registrado bajo el contrato **11943198**

Es importante tener en cuenta sobre la necesidad de contar con un equipo de medida, para las emisiones de las facturas y estas sean contempladas bajo lo registrado a través de este, y así se tenga conocimiento del consumo suministrado y adquirido en el predio, tanto para el servicio de acueducto como para el vertimiento de las aguas negras. Adicional a lo anterior, se tiene que, en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes, establece expresamente lo siguiente:

CAPITULO VII - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO CLÁUSULA 33.

“Cuando exista medidor de acueducto, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando este funcione correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de la liquidación de la factura”.

LA MEDICION DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.

“La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

Por ello, los conceptos facturados por variación de lectura se encuentran contemplados en la ley 142 de 1.994, El contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, se procede a indexar el historial de consumo registrado bajo equipo de medida **202135**

Ahora bien, teniendo en cuenta los manifestado en su recurso de reposición el 22 de ABRIL de 2025, nos permitimos informarle lo siguiente:

Después de realizar la revisión correspondiente, se informa que el cambio de estrato se efectúa teniendo en cuenta la resolución emitida por la autoridad competente. En la resolución aportada por usted se evidencia que el predio pertenece al estrato uno desde la fecha 13 de julio del 2021, por lo tanto, el reajuste en la facturación se realiza a partir de dicha fecha, aplicando los subsidios y tarifas correspondientes al estrato asignado.

A continuación, se anexa la fórmula aplicada para la realización del reajuste correspondiente

En atención a su solicitud, se informa que, teniendo en cuenta un valor actual de factura mensual por \$42. 200 y un consumo promedio de 10 m³, el cual se encuentra dentro del rango de consumo básico subsidiado, se procede a realizar la estimación correspondiente.

Ahora bien, al presentarse un ajuste en el porcentaje de subsidio del 40% al 35%, se genera una variación del 5% sobre el valor facturado.

En ese sentido, el cálculo aproximado del ajuste es el siguiente:

- **Valor base: \$42200**
- **Ajuste del 5%: \$2116**
- **Valor estimado de la factura: \$40.084**

Por lo tanto, se proyecta que el nuevo valor de la factura mensual sería aproximadamente de \$40.084

Lo anterior, conforme a los lineamientos establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, teniendo en cuenta que los subsidios aplican principalmente sobre el consumo básico y pueden variar según las condiciones específicas de la factura

2116 × 60 meses = \$126.960

☑ Resultado final

👉 El valor acumulado sería aproximadamente \$126.960

Este sería el impacto total del ajuste del 5% durante todo el periodo desde julio de 2021 hasta abril del 2026



- En conclusión, esta prestadora no accede a los valores en reclamo por alto consumo, toda vez que los consumos facturados sean por variación de lectura, registraba por equipo de medida **202135** y teniendo en cuenta lo descrito en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Debido a todo lo anterior, se decide Rechazar en la parte considerativa de este Acto Empresarial **Aguas de Malambo S.A.E.S.P.** Actualmente, se identifica que los términos se encuentran extemporáneo, teniendo en cuenta fecha de notificación de reclamo inicial el día **5/12/2025** con fecha máxima para presentar recurso **26/12/2025**

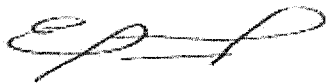
Debido a todo lo anterior, se decide Rechazar en la parte considerativa de este Acto Empresarial **Aguas de Malambo S.A.E.S.P**

RESUELVE

1. **Rechazar** los recursos interpuestos por el señor(a) **LUDIS PRAXEDES ARRIETA ESCORCIA** Notifíquese personalmente la presente decisión administrativa.
2. Se concede recurso de queja 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..

Atentamente



FIRMA_NOMBRE
AUXILIAR DE PROCESO COMERCIAL
ATENCION CLIENTE



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>J-J-A-D.</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>7204123</i>	
NOMBRE	LUDIS PRAXEDES ARRIETA LEIVA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 28 CR 25 -18	Citación	<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	15/05/2026	Aviso	<input type="checkbox"/> Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-13189307-H4X3-RC	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
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>15-5-2026- 09:50 A.M</i>	Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>C.C. FRENTE BLANCO DETRÁS BLANCA PISO CERAMICA TABLADO</i>		El cliente no permanece	<input checked="" type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 14 de Mayo de 2026



Señor (a).
LUDIS PRAXEDES ARRIETA LEIVA
CL 28 CR 25 -18
MALAMBO, Atlántico
Teléfono: 3761069

PQR-13189307-H4X3-RC

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13189307-H4X3-R
Nro Radicado: 20261120000536

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,

EDINSON RAFAEL BOLANO DE LA HOZ



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

198433000010090000-4-1

20261120000536
23-04-2026
Eliecer Hernandez

14-05

Malambo, Atlántico, 20 de abril del 2026

Señores:

AGUAS DE MALAMBO

REF.: RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS.

LUDIS PRAXEDES ARRIETA LEIVA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, residente en el municipio de Malambo Atlántico, usuario del servicio de agua potable con contrato, respetuosamente me permito interponer recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra la decisión contenida en la respuesta emitida por AGUAS DE MALAMBO mediante consecutivo No. PQR -13189307-H4X3 de fecha 23 de abril de 2026, por medio de la cual se resolvió de manera desfavorable la reclamación PQR -13189307-H4X3 presentada en relación con la facturación de ESTIMADO del servicio de aguas de malambo y tener una estratificación diferente.

HECHOS

PRIMERO: Durante un periodo prolongado, mi inmueble fue facturado bajo una estratificación errónea, siendo clasificado como estrato 2, cuando en realidad corresponde a estrato 1.

SEGUNDO: Esta situación generó un cobro excesivo en mis facturas de servicios públicos, lo cual se vio reflejado en valores significativamente más altos de lo que legalmente correspondía.

TERCERO: En razón a lo anterior, presenté el PQR No. 13550141 S6R5 solicitando la revisión de la estratificación y el ajuste de los valores cobrados de manera indebida.

CUARTO: Como respuesta a mi solicitud, la empresa únicamente realizó un ajuste por valor de ciento veintisiete mil pesos (\$127.000), lo cual resulta desproporcionado e insuficiente frente a los cobros excesivos que he venido asumiendo durante todo el tiempo en que se mantuvo la clasificación errónea.

QUINTO: Considero que dicha respuesta no resuelve de fondo la problemática planteada, ni garantiza la devolución o compensación total de los valores pagados en exceso.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundamento y soporte mi Derecho de Petición invocando el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991; en los artículos 13 y 14 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ley 100 de 1993

ANEXOS

- Cédula de ciudadanía.

PETICIÓN.

1000
1000

Por lo anterior, me permito hacer la siguiente petición:

1. PRIMERO: Se revoque o modifique la decisión adoptada en la respuesta al PQR No. 13550141 S6R5, por resultar injusta e insuficiente.
2. SEGUNDO: Se ordene la reliquidación total de las facturas emitidas durante el periodo en que el inmueble fue clasificado erróneamente como estrato 2, aplicando la tarifa correspondiente al estrato 1.
3. TERCERO: Se disponga la devolución, compensación o abono a favor de la suscrita de todos los valores pagados en exceso durante dicho periodo, y no únicamente el valor parcial de \$127.000.
4. CUARTO: Se garantice que en adelante la facturación se realice conforme a la estratificación correcta del inmueble, evitando la repetición de cobros indebidos.
5. QUINTO: En subsidio, de no accederse a lo solicitado, se conceda el recurso de apelación para que el expediente sea remitido a la instancia superior correspondiente.

NOTIFICACIONES:

Atentamente, carrera 28 a #22- 18 concord


LUDIS PRAXEDES ARRIETA LEIVA

CC 39028828 Cienega/Magdalena

cc 39028.828

REPÚBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACIÓN PERSONAL
CÉDULA DE CIUDADANÍA

NÚMERO 39.028.626

ARRIETA LEIVA

APELLIDOS

LUDIS PRAXEDES

NOMBRES

Ludis Praxedes Leiva
FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 21-JUL-1954

PLATO
(MAGDALENA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.65

ESTATURA

B-

G.S. RH

F

SEXO

27-ABR-1977 CIENAGA

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICIÓN

Alexander Vega Rocha
REGISTRADOR NACIONAL
ALEXANDER VEGA ROCHA



A-0302200-01300146-F-0038028828-20220602

0079551293A 1

8504764283