

4353

20261120000874

25-06-2026

Elicar Hernandez

Malambo, Atlántico, 25 de Junio del 2026

PQR-13696437-Z2K2-R

Señores:

AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.

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

OMAR IBÁÑEZ, 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 N° 13333980, 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. 20261130000884 PQR No. 13696437-Z2K2 de fecha 17 de JUNIO de 2026, por medio de la cual se resolvió de manera desfavorable la reclamación PQR No. 13696447-Z2K2 E- 20261120000704 presentada en relación con la facturación del consumo del servicio de aguas de malambo.

HECHOS

PRIMERO: Presenté reclamación debido a que la factura del servicio de agua que me es cobrada resulta excesiva y desproporcionada frente a la realidad que presenta el inmueble ubicado en la CL 17 Kr 23C - 36 (APTO 101) registrado bajo contrato N° 13333980, ya que el inmueble no cuenta con servicio de acueducto 2021.

SEGUNDO: He manifestado de manera reiterada que no realizó consumo de agua que justifique los cobros que se me realizan por medio de la factura de aguas de malambo.

TERCERO: Los funcionarios que acuden al predio se limitan a observar de manera superficial y retirarse, sin realizar mediciones técnicas, sin utilizar instrumentos idóneos y sin dejar constancia formal de la inspección realizada.

CUARTO: En consecuencia, la decisión adoptada carece de sustento probatorio suficiente, vulnerando mi derecho al debido proceso, a la información clara y a la prestación eficiente del servicio.

QUINTO: La petición fue notificada formalmente el día 23 de junio de 2026 a la fecha de la presente radicación se encuentra dentro de los días hábiles concedidos por la ley.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Constitución Política, artículo 29 (debido proceso); Ley 142 de 1994 (régimen de los servicios públicos domiciliarios); y demás normas concordantes sobre el derecho de los usuarios a recibir información clara, veraz y verificable sobre la facturación y prestación del servicio.

PETICIONES

4353

PRIMERO: Se revoque la decisión adoptada dentro del **PQR No. 13696447-Z2K2 E-20261120000704** y, en su lugar, se acceda a mis pretensiones de conexión del servicio de agua correspondiente al inmueble.

SEGUNDO: Se reliquide las facturas objeto de facturación.

TERCERO: Que se declare que en el inmueble no existe prestación efectiva del servicio público domiciliario de acueducto ni alcantarillado por lo tanto no hay lugar a sumas por conceptos asociados a dichos servicios.

CUARTO: En caso de persistir la decisión desfavorable, se concede el recurso de apelación ante la autoridad competente.

QUINTO: Que se suspenda de manera inmediata la emisión de nuevas facturas relacionadas con el inmueble objeto de reclamación mientras no exista conexión legal, prestación efectiva del servicio y aceptación contractual por parte del usuario.

SEXTA: Que se informe de manera clara precisa y de fondo cuál fue el fundamento técnico, jurídico y administrativo que originó la creación del contrato N° **13333980** y la generación de facturación del inmueble que no cuenta con ningún tipo de servicio ni instalación.

SÉPTIMA: Que se corrija la información contenida en el sistema comercial de la empresa prestadora, eliminando cualquier tipo de deuda, mora, interés o reporte negativo asociado al inmueble y al usuario reclamante.

OCTAVA: Que se garantice al usuario el respeto de sus derechos como consumidor de servicios públicos domiciliarios, evitando la continuidad de cobros indebidos por servicios inexistentes.

NOTIFICACIONES

Recibiré notificación en la dirección CL 17 Kr 23C - 36 (APTO 101) Municipio de Malambo, Atlántico

Atentamente,

OMAR IBAÑEZ

OMAR IBAÑEZ

C.C 12.116.432 Expedida en Neiva, Huila

FR
17-06-26

20261120000890

30-06-2026

Eliacar Hernandez

Ronali

Malambo, Atlántico, 30 de Junio del 2026

PQR-13696437-Z2K2-R

Señores:

AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.

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

OMAR IBÁÑEZ, 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 N° **13333980**, 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. **20261120000704** PQR No. **13696437-Z2K2** de fecha 17 de JUNIO de 2026, por medio de la cual se resolvió de manera desfavorable la reclamación **PQR No. 13696437-Z2K2 E- 20261120000704** presentada en relación con la facturación del consumo del servicio de aguas de malambo.

HECHOS

PRIMERO: Presenté reclamación debido a que la factura del servicio de agua que me es cobrada resulta excesiva y desproporcionada frente a la realidad que presenta el inmueble ubicado en la CL 17 Kr 23C - 36 (APTO 101) registrado bajo contrato N° **13333980** con **AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.**, ya que el inmueble no cuenta con servicio de acueducto 2021.

SEGUNDO: He manifestado de manera reiterada que no realizó consumo de agua que justifique los cobros que se me realizan por medio de la factura de aguas de malambo.

TERCERO: Los funcionarios que acuden al predio se limitan a observar de manera superficial y retirarse, sin realizar mediciones técnicas, sin utilizar instrumentos idóneos y sin dejar constancia formal de la inspección realizada.

CUARTO: En consecuencia, la decisión adoptada carece de sustento probatorio suficiente, vulnerando mi derecho al debido proceso, a la información clara y a la prestación eficiente del servicio.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Constitución Política, artículo 29 (debido proceso); Ley 142 de 1994 (régimen de los servicios públicos domiciliarios); y demás normas concordantes sobre el derecho de los usuarios a recibir información clara, veraz y verificable sobre la facturación y prestación del servicio.

PETICIONES

PRIMERO: Se revoque la decisión adoptada dentro del PQR No. 13696437-Z2K2 E-20261120000704 y, en su lugar, se acceda a mis pretensiones de conexión del servicio de agua correspondiente al inmueble.

SEGUNDO: Se reliquide las facturas objeto de facturación.

TERCERO: Que se declare que en el inmueble no existe prestación efectiva del servicio público domiciliario de acueducto ni alcantarillado por lo tanto no hay lugar a sumas por conceptos asociados a dichos servicios.

CUARTO: En caso de persistir la decisión desfavorable, se concede el recurso de apelación ante la autoridad competente.

QUINTO: Que se suspenda de manera inmediata la emisión de nuevas facturas relacionadas con el inmueble objeto de reclamación mientras no exista conexión legal, prestación efectiva del servicio y aceptación contractual por parte del usuario.

SEXTA: Que se informe de manera clara precisa y de fondo cuál fue el fundamento técnico, jurídico y administrativo que originó la creación del contrato N° 13333980 y la generación de facturación del inmueble que no cuenta con ningún tipo de servicio ni instalación.

SÉPTIMA: Que se corrija la información contenida en el sistema comercial de la empresa prestadora, eliminando cualquier tipo de deuda, mora, interés o reporte negativo asociado al inmueble y al usuario reclamante.

OCTAVA: No se puede estimar un valor en la factura por dos meses de un servicio que no se está brindando.

NOVENA: Que se garantice al usuario el respeto de sus derechos como consumidor de servicios públicos domiciliarios, evitando la continuidad de cobros indebidos por servicios inexistentes.

NOTIFICACIONES

Recibiré notificación en la dirección CL 17 Kr 23C - 36 (APTO 101) Municipio de Malambo, Atlántico

Atentamente,

OMAR IB AÑEZ
OMAR IB AÑEZ

C.C 12.116.432 Expedida en Neiva, Huila

11

12

13

14

Malambo, 10 de julio de 2026

Señor

20261130001011

ACTO EMPRESARIAL No. 4354
Malambo, 10 de julio del 2026

Por medio del cual Aguas de Malambo S.A.E.S.P. resuelve el Recurso de Reposición de fecha 25 de junio o del 2026, instaurado por el señor(a) **OMAR IBÁÑEZ** contrato No **13333980** contra respuesta del acto empresarial de fecha de 17 de junio del 2026, solicitando se revoque o modifique la decisión inicial.

FUNDAMENTOS DE HECHO

El día 25 de junio del 2026, usuario interpuso Recurso de Reposición por no estar de acuerdo con la respuesta del acto empresarial de fecha de 17 de junio del 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) 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:

- Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
- Con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
- Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
- 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. **13333980** 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 17 CR 23 C -36 (AP 101)** se encuentra registrado con el contrato No. **13333980**

Ahora bien, se analiza de fondo los consumos facturados, y, es de anotar que, mediante análisis identificamos que estas son facturadas conforme al artículo 146 de la ley 142 de 1.994, de las cuales expresa lo siguiente:

"(...) Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales".

Por ello, los conceptos facturados se encuentran contemplados en la ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado.

Así mismo, nos remitimos al artículo 144 de la Ley 142 de 1994, donde dispone lo siguiente:

"ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor" (texto subrayado).

Por lo tanto, es menester indicar lo establecido en, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, habilita excepcionalmente la aplicación de mecanismos alternativos a la determinación del consumo a través del empleo de los equipos de medida para establecer el precio, según lo establezcan los contratos de servicios públicos. Tales posibilidades son: i) consumos de promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario, iii) consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o iii) o aforos individuales, según sea el caso.

En atención a la petición presentada, mediante la cual se manifiesta que con una sola acometida de agua potable se abastecen varios predios, se informa que la solicitud no es procedente, de conformidad con la normatividad vigente que regula la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el contrato de servicios públicos se celebra para un inmueble específico, por lo que cada predio debe contar con condiciones técnicas y comerciales individuales para la prestación del servicio.

Así mismo, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que el consumo debe ser medido, preferiblemente mediante instrumentos de medición individual, con el fin de garantizar una facturación justa y acorde con el consumo real de cada usuario.

Adicionalmente, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, así como los lineamientos técnicos del Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS), establecen que cada predio debe contar con su propia acometida y medidor, no siendo técnicamente ni legalmente viable el abastecimiento de varios inmuebles a través de una sola acometida.

En consecuencia, el abastecimiento de varios predios mediante una única acometida contraviene la normatividad legal y técnica vigente, razón por la cual se niega la petición presentada, quedando a salvo el derecho del usuario de adelantar las adecuaciones necesarias para cumplir con la normativa y solicitar de manera individual la respectiva conexión al servicio activo.

Además de todo lo anterior y verificado el sistema se pudo evidenciar que también tiene saldo pendiente por cancelar por valor de \$ 65.335 no objeto de reclamación por lo que se decide Rechazar en la parte considerativa de este Acto Empresarial Aguas de Malambo S.A.E.S.P.

Es de anotar que usuario radicó el mismo documento con fecha de 25 de junio y 30 de junio por lo que se da tramite al primero dejando esta anotación

RESUELVE

1. **Rechazar** los recursos interpuestos por el señor(a) **OMAR IBÁÑEZ**
2. Notifíquese personalmente la presente decisión administrativa.
3. Se concede Recurso de queja el término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la presente notificación.

Dado en Malambo, a los 10 días del mes de julio del 2026

Atentamente



RONALD NELLIG JIMENEZ MIRANDA
Profesional Atención Cliente
Area Comercial

1. The first part of the document is a list of the names of the persons who have been appointed to the various offices of the city of New York.

2. The second part of the document is a list of the names of the persons who have been appointed to the various offices of the city of New York.

3. The third part of the document is a list of the names of the persons who have been appointed to the various offices of the city of New York.

4. The fourth part of the document is a list of the names of the persons who have been appointed to the various offices of the city of New York.



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-T-A-R.	
NOMBRE	OMAR IBÁÑEZ	REGISTRO O CC: 204775	
DIRECCIÓN	CL 17 CR 23 C -36 AP 101	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	14/07/2026	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13696437-Z2K2-R - 20261120000874	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION		Dirección Errada	Se nego a recibir
D.C. CERRADO 2 PISO / FUE TO FOGUILLAS BLOQUEO BOT SIN EMPAQUETAR SIN PISO		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°	

piso planta

Medellín, 10 de Julio de 2026



Señor (a).

PQR-13696437-Z2K2-RC

OMAR IBAÑEZ

CL 17 CR 23 C -36 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13696437-Z2K2-R

Nro Radicado: 20261120000874

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,

RONALD NELLIG JIMENEZ MIRANDA



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

198433000120621400-4-1

100

100

100

100

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-2.	
NOMBRE	OMAR IBÁÑEZ	REGISTRO O CC: 22041257	
DIRECCIÓN	CL 17 CR 23 C -36 AP 101	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	23/07/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13696437-Z2K2-R - 20261120000874	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	23.7.2026. 09:20 A.M.	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
<i>c.l. Juan to EU 869.000 DOT SIN EXPONER TAR SIN DOTAS PISO PLANTILLA</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°	

100

100

Medellín, 23 de Julio de 2026



Señor (a).

OMAR IBÁÑEZ

PQR-13696437-Z2K2-RA

CL 17 CR 23 C -36 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13696437-Z2K2-R

Radicado Nro. 20261120000874

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: 10/07/2026

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,

RONALD NELLIG JIMENEZ MIRANDA



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

198433000120621400-4-1