

PQR-13855030-J1W7-^{RA}Ana Rocas P^s

20-08-2026: 13:15

folios (5).

Rad: 20261120001121.

Malambo, Atlántico, 20 de agosto del 2026

Señores:

AGUAS DE MALAMBO

REF.: RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION ANTE LA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS.

ILDUARA DE JESUS GALLEGO BEDOYA, mayor de edad, identificada con el número cédula No.33116331, Cartagena/Bolívar como aparece al pie de mi firma, me permito formular el presente **RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS ANTE AIR-E S.A.S POR LA RECLAMACIÓN PQR- 13855030-J1W7** para que sea resuelto en los términos de la constitución y la ley, basado en los siguientes hechos:

HECHOS:

1. PRIMERO: Soy usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica prestado por la empresa accionada, respecto del inmueble ubicado en la Calle 10B Carrera 5A Sur No. 44, identificado con el contrato No. 11.937.215.
2. SEGUNDO: Desde hace más de tres (3) años, la empresa prestadora viene realizando la facturación del servicio de energía eléctrica mediante consumos estimados o promediados, bajo el argumento de que en el inmueble no se encuentra instalado un equipo de medición.
3. TERCERO: La propia empresa ha manifestado que durante un período superior a tres (3) años ha venido facturando el servicio con base en consumos estimados, debido a la inexistencia de medidor en el inmueble.
4. CUARTO: La situación descrita no puede prolongarse indefinidamente, pues la facturación por promedio o estimación constituye un mecanismo excepcional para aquellos eventos en los que no sea posible medir efectivamente el consumo, pero no puede convertirse en una solución permanente ante la ausencia de un equipo de medición.
5. QUINTO: La normativa de servicios públicos establece que, ante la imposibilidad de efectuar la medición individual, la empresa puede acudir excepcionalmente a mecanismos de estimación del consumo; sin embargo, dicha circunstancia no la releva de su obligación de procurar la instalación del correspondiente equipo de medición y garantizar que el consumo facturado corresponda, en la medida de lo posible, al consumo real del usuario.
6. SEXTO: En mi caso particular, la empresa prestadora ha permitido que esta situación se mantenga durante más de tres (3) años, sin brindar una solución definitiva a la ausencia del medidor y manteniendo un sistema de facturación estimada que se ha convertido en permanente.
7. SÉPTIMO: La ausencia de un equipo de medición impide conocer con certeza el consumo real de energía efectuado en el inmueble y, por consiguiente, genera incertidumbre respecto de la correcta determinación de los valores que han sido cobrados durante el período en el cual se ha facturado por estimación.
8. OCTAVO: He solicitado a la empresa prestadora que adopte una solución definitiva frente a esta situación, particularmente mediante la instalación de un medidor que permita registrar de manera real y efectiva el consumo del inmueble.
9. NOVENO: No obstante, la empresa no ha solucionado de fondo la problemática y ha continuado utilizando la facturación por consumo estimado, pese a que esta situación se ha extendido durante un período superior a tres años.
10. DÉCIMO: La permanencia de esta situación afecta mis derechos como usuario del servicio público domiciliario, particularmente mi derecho a recibir una facturación que corresponda al consumo efectivamente realizado y a contar con un sistema adecuado de medición.
11. DÉCIMO PRIMERO: La instalación del medidor resulta necesaria para garantizar la medición individual del consumo y evitar que continúen generándose facturas con base en promedios o estimaciones que no necesariamente corresponden al consumo real del inmueble.
12. DÉCIMO SEGUNDO: Si bien entiendo que la instalación del equipo de medición puede generar un costo, solicito que cualquier valor que legalmente corresponda asumir al usuario sea determinado de manera clara, transparente y conforme a la regulación vigente, y que, en caso de resultar procedente

su cobro, se permita un mecanismo de financiación o pago que sea razonable, accesible y acorde con mi capacidad económica.

13. DÉCIMO TERCERO: La empresa no puede trasladar indefinidamente al usuario las consecuencias de una situación que lleva más de tres años sin ser solucionada, particularmente cuando la ausencia del medidor ha impedido determinar de manera directa el consumo real del inmueble.
14. DÉCIMO CUARTO: En consecuencia, acudo ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que, dentro del ámbito de sus competencias, se revise la actuación de la empresa prestadora, se determine la legalidad de la facturación efectuada durante el período en que se ha cobrado por estimación y se adopten las medidas necesarias para garantizar la instalación del equipo de medición.
15. DÉCIMO QUINTO: Asimismo, solicito que se revise y reliquide la facturación correspondiente al período en el cual la empresa ha utilizado consumos estimados, especialmente cuando existan elementos que permitan determinar que los valores cobrados no corresponden al consumo real del inmueble o que la empresa mantuvo injustificadamente durante años una situación que debía ser solucionada.
16. DÉCIMO SEXTO: me encuentro dentro de los días hábiles para interponer el recurso, fue notificado el día 12 de agosto, hoy 20 cumpliéndose los 5 días hábiles.

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

- Cedula de ciudadanía.

PETICIÓN.

Por lo anterior, me permito hacer la siguiente petición:

PRIMERA: Que se revise integralmente la actuación de la empresa prestadora respecto de la facturación realizada mediante consumos estimados durante un período superior a tres (3) años, debido a la inexistencia de un medidor en el inmueble.

SEGUNDA: Que se determine si la empresa prestadora actuó conforme a la normativa vigente al mantener durante más de tres (3) años un sistema de facturación por promedio o estimación, sin solucionar de manera definitiva la ausencia del equipo de medición.

TERCERA: Que se ORDENE o se requiera a la empresa prestadora, dentro del ámbito de las competencias de la Superintendencia, para que proceda a la **INSTALACIÓN DE UN EQUIPO DE MEDICIÓN INDIVIDUAL** en el inmueble, con el fin de que en adelante el consumo sea determinado mediante medición real y efectiva.

CUARTA: Que se ordene a la empresa informar de manera clara, detallada y discriminada el costo total de la instalación del medidor y los conceptos que integran dicho valor, indicando el fundamento legal y regulatorio de cada cobro.

QUINTA: Que, en caso de que legalmente corresponda al usuario asumir el costo del equipo de medición o de su instalación, se permita su pago mediante un mecanismo de financiación, cuotas o acuerdo de pago que resulte

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

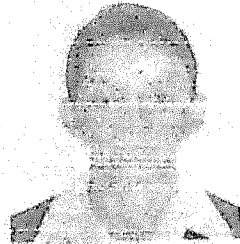
NUMERO **33.116.331**
GALLEGO BEDOYA

APELLIDOS
ILDUARA DE JESUS

NOMBRES

Ilduara Gallego Bedoya

FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO **14-JUN-1943**

SAN JERONIMO
(ANTIOQUIA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.54

ESTATURA

O+

G. S. RH

F

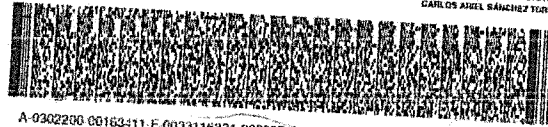
SEXO

11-JUL-1966 CARTAGENA

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Carlos A. Sánchez Torres
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS AHEL SÁNCHEZ TORRES

INDICE DERECHO



A-0302200-00163411-F-0033116331-20030718

0013622091A-1

29762733



NOTIFICACIÓN PERSONAL RECLAMOS

En la fecha 12/08/2026 compareció a las oficinas de las Empresas Públicas de Medellín, E.S.P. quien actúa en calidad de contratista de la empresa Aguas de Malambo S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas, el (la) señor (a) Ilduara Gallego Bedoya, a notificarse personalmente de la respuesta a:

Número de la PQR: PQR-13855030-J1W7

Dirección del inmueble: CL 10 B CR 5 A SUR -44

Código de instalación: 198433000240690000

Tipo de PQR: Reclamo

Servicio: Agua Potable
Malambo

Canal de recepción de la PQR: Carta

Fecha real notificación cliente: 12/08/2026 10:06

Causa de la PQR: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se entrega copia de la respuesta y para constancia firma:

EL NOTIFICADO:

Nombre completo: ILDUARA GALLEGO BEDOYA

Firma:

Cedula: 33116331

EL NOTIFICADOR:

ANA KARINA RIVERO PEREZ




Aguas de Malambo

Grupo epro

Malambo, 10 de agosto de 2026

Señor

20261130001125

ILDUARA GALLEG0 BEDOYA

CL 10 B CR 5 A SUR -44

Contrato: **11937215**

Malambo, Atlántico

Referencia: PQR-13855030-J1W7

00000000000000000000 E- 20261120000986

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **ILDUARA GALLEG0 BEDOYA** en su calidad de usuario(a) y suscriptor del contrato **11937215** presenta una petición.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Art.152. YOS/50 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 caso proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

El artículo 146 inciso primero establece la empresa y suscriptor/usuario tienen derecho a que los consumos se midan a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

CONSIDERACIONES

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en atención a la manifestación realizada por el usuario y suscriptor del contrato No. **11937215**; 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 10 B CR 5 A SUR -44**) registrado bajo el contrato **11937215** se emiten facturas con un promedio en base a, los consumos facturados en el sector, y para aquellos predios que se encuentran en las mismas condiciones a este.

No obstante, las facturas emitidas se encuentran contempladas en el artículo 146 de la ley 142 de 1994. LA MEDICION DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.

"(...) 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 períodos 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".

Malambo, 04 de septiembre del 2026

Señor

20261130001662

ACTO EMPRESARIAL No. 4397
Malambo, 04 de septiembre del 2026

Por medio del cual Aguas de Malambo S.A.E.S.P. resuelve el Recurso de Reposición de fecha 20 de agosto del 2026, instaurado por el señor(a) **ILDUARA DE JESUS GALLEGO BEDOYA** contrato No **11937215** contra respuesta del acto empresarial de fecha 010 de agosto del 2026, solicitando se revoque o modifique la decisión inicial.

FUNDAMENTOS DE HECHO

El día 20 de agosto del 2026, usuario interpuso Recurso de Reposición por no estar de acuerdo con la respuesta del acto empresarial de fecha 10 de agosto 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 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:

- 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. **11937215**; 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 10 B CR 5 A SUR -44)** registrado bajo el contrato **11937215** se emiten facturas con un promedio en base a, los consumos facturados en el sector, y para aquellos predios que se encuentran en las mismas condiciones a este.

No obstante, las facturas emitidas se encuentran contempladas en el artículo 146 de la ley 142 de 1.994. **LA MEDICION DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.**

"(...) 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 períodos 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".

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 promedios 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.

Ahora bien, teniendo en cuenta los manifestado en el oficio presentado el día 25/05/2026, nos permitimos informarle lo siguiente:

Se realiza verificación en nuestros sistema donde se evidencia que el predio no cuenta con equipo de medida por lo tanto el cobro que actualmente se refleja en su factura corresponde a consumo facturado por promedio.

Este tipo de facturación se aplica cuando no es posible obtener la lectura real del equipo de medida, o cuando no se cuenta con un medidor en condiciones de medición, situación que se encuentra permitida por la normativa vigente que regula la prestación del servicio público domiciliario.

Por lo anterior, mientras persista dicha condición, la empresa se encuentra facultada para realizar la facturación bajo esta modalidad, razón por la cual no procede el ajuste solicitado.

En atención a su comunicación relacionada con la facturación del servicio de acueducto, nos permitimos informarle que, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 413 de 2006, y en concordancia con la Ley 142 de 1994,

Además, le informamos que para solicitar la instalación del equipo de medida debe acercarse personalmente a la oficina de Atención al Cliente.

Para realizar el trámite, es indispensable presentar copia de la cédula de ciudadanía del titular del predio.

Una vez radicada la solicitud con la documentación requerida, se dará el trámite correspondiente conforme a los procedimientos establecidos.

Es de anota que en los hechos uno y dos hace mención a empresa de energía eléctrica Por lo anterior y verificado el sistema se pudo evidenciar que a la fecha tiene un saldo pendiente por cancelas no objeto de reclama por valor de \$ 1..050.348. por lo que 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) **ILDUARA DE JESUS GALLEG0 BEDOYA**
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 04 días del mes de septiembre del 2026



Profesional Atención Cliente
Area Comercial

Medellín, 4 de Septiembre de 2026



Señor (a).
ILDUARA GALLEGO BEDOYA
CL 10 B CR 5 A SUR -44
MALAMBO, Atlántico
Teléfono: 3768390

PQR-13855030-J1W7-RC

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13855030-J1W7-R
Nro Radicado: 20261120001121

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.

198433000240690000-4-1



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A.12	
NOMBRE	ILDUARA GALLEG0 BEDOYA	REGISTRO O CC: 204253	
DIRECCIÓN	CL 10 B CR 5 A SUR -44	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	07/09/2026	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-13855030-J1W7-R 20261120001121	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	7.9.2026 - 09:30 A.M.	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
C.C. Fronte Bloque DETAL Negare Detu Cerración		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 15 de Septiembre de 2026



Señor (a).

ILDUARA GALLEGO BEDOYA

PQR-13855030-J1W7-RA

CL 10 B CR 5 A SUR -44

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3768390

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13855030-J1W7-R

Radicado Nro. 20261120001121

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: 04/09/2026

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



198433000240690000-4-1

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



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A-R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 2204143	
NOMBRE	ILDUARA GALLEGU BEDOYA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 10 B CR 5 A SUR -44	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVÍO	15/07/2026	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR PQR-13855030-J1W7-R - 20261120001121	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	15-07-2026 12:10 A.M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN D.E. fuerza mayor BLOQUEO RETENCIÓN RETRASO EN LA ENTREGA P. 110 CERRADO 2 22		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°	