

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-P.	
NOMBRE	LUZ MARINA SEGURA GONZALEZ	REGISTRO O CC: 72041253	
DIRECCIÓN	CR 25 CL 28 -5	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	29/07/2025	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-12816281-COH2	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	29.07.2025. 10:30 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	CASA CERRADA FRENTE CERRA RETRAS NEGRA / PISO BIANCO	Dirección Errada	Se nego a recibir
		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

fecha de fijacion 07-08-2025
 fecha de Destijacion 13-08-2025

Medellín, 29 de Julio de 2025



Señor (a).

LUZ MARINA SEGURA GONZALEZ

PQR-12816281-C0H2A

CR 25 CL 28 -5

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono: 3843512

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12816281-C0H2

Radicado Nro. 20251120000978

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: 18/07/2025

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 todos los requisitos exigidos en el 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 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,

ELICER DAVID HERNANDEZ TATIS



198433000026350000-4-1

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

Medellín, 29 de Julio de 2025



Señor (a).

LUZ MARINA SEGURA GONZALEZ

PQR-12816281-C0H2A

CR 25 CL 28 -5

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono: 3843512

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12816281-C0H2

Radicado Nro. 20251120000978

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: 18/07/2025

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 todos los requisitos exigidos en el 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 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,

ELICER DAVID HERNANDEZ TATIS



198433000026350000-4-1

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

Malambo, 18 de julio de 2025

Señor
LUZ MARINA SEGURA
CR 25 CL 28 -5
Contrato 12013979
Malambo, Atlántico
Referencia: PQR-12816281-C0H2
E-20251120000978

20251130000983

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **LUZ MARINA SEGURA** en su calidad de usuario (a) y suscriptor del contrato **12013979** presenta una petición.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Art.152. Y S/S de la Ley 142/94 y el Dcto.302/2000 art.24. Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes. El Artículo 154, de la Ley 142 de 1994, del Capítulo VII, establece expresamente que, en ningún 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. **12013979**; En uso de sus facultades conferidas por la ley 142 de 1994, El contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado.

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CR 25 CL 28 -11 registrado bajo el contrato **12013979**, 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.

Inicio del periodo	Fin del periodo	Tipo de consumo	Serie del medidor	Consumo	Lectura	Leída el
29/4/2025	28/5/2025	AGUA POTABLE AFORADA		16		
29/3/2025	28/4/2025	AGUA POTABLE AFORADA		16		
28/2/2025	28/3/2025	AGUA POTABLE AFORADA				
30/1/2025	27/2/2025	AGUA POTABLE AFORADA				
29/12/2024	29/1/2025	AGUA POTABLE AFORADA				
28/11/2024	28/12/2024	AGUA POTABLE AFORADA				
30/10/2024	27/11/2024	AGUA POTABLE AFORADA				
28/9/2024	29/10/2024	AGUA POTABLE AFORADA				
29/8/2024	27/9/2024	AGUA POTABLE AFORADA				

Ahora bien, teniendo en cuenta los manifestado en el oficio presentado el día 27/06/2025, nos permitimos informarle lo siguiente:

- Se procede a realizar visita técnica en el predio bajo la orden de trabajo 567446840, técnico quien realiza revisión reporta equipo de medida instalado en terreno 23151137 con lectura de 29 mt3, equipo de medida registra consumo y se encuentra en buen estado.
- Se evidencia que el equipo de medida 23151137 ya se encuentra registrado nuestro sistema por medio de gestión interna de la entidad, por lo cual se procedió a realizar el respectivo cobro del equipo de medida adicional en el próximo ciclo de lectura se incluiría los consumos registrados.

En conclusión, esta prestadora accede a los valores en reclamo, realizando la reliquidación de las junio y julio de 2025 en 5 mt3, aplicando nota crédito por valor de \$62,666 pesos, se recomienda dirigirse a nuestras instalaciones para realizar financiación correspondiente al costo de la instalación y equipo de medida instalado.

RESUELVE

1. Accede a su reclamo, conforme a la parte considerativa.
2. Notifíquese Personalmente esta decisión administrativa
3. Contra la presente decisión proceden por medio escrito y debidamente sustentados, los Recursos de Reposición ante la Dirección Comercial de la empresa AGUASDE MALAMBO y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la presente notificación.

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

Dado en Malambo, a los 18 días de julio de 2025.

Atentamente



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

Auxiliar de Procesos Comercial
Atencion Cliente

Malambo, 18 de julio de 2025

Señor
LUZ MARINA SEGURA
CR 25 CL 28 -5
Contrato 12013979
Malambo, Atlántico
Referencia: PQR-12816281-C0H2
E-20251120000978

20251130000983

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **LUZ MARINA SEGURA** en su calidad de usuario (a) y suscriptor del contrato **12013979** presenta una petición.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Art.152. Y S/S de la Ley 142/94 y el Dcto.302/2000 art.24. Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes. El Artículo 154, de la Ley 142 de 1994, del Capítulo VII, establece expresamente que, en ningún 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. **12013979**; En uso de sus facultades conferidas por la ley 142 de 1994, El contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado.

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CR 25 CL 28 -11 registrado bajo el contrato **12013979**, 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.

Inicio del periodo	Fin del periodo	Tipo de consumo	Serie del medidor	Consumo	Lectura	Leída el
29/4/2025	28/5/2025	AGUA POTABLE AFORADA		15		
29/3/2025	28/4/2025	AGUA POTABLE AFORADA		16		
28/2/2025	28/3/2025	AGUA POTABLE AFORADA				
30/1/2025	27/2/2025	AGUA POTABLE AFORADA				
29/12/2024	29/1/2025	AGUA POTABLE AFORADA				
28/11/2024	28/12/2024	AGUA POTABLE AFORADA				
30/10/2024	27/11/2024	AGUA POTABLE AFORADA				
28/9/2024	29/10/2024	AGUA POTABLE AFORADA				
29/8/2024	27/9/2024	AGUA POTABLE AFORADA				

Ahora bien, teniendo en cuenta los manifestado en el oficio presentado el día 27/06/2025, nos permitimos informarle lo siguiente:



- Se procede a realizar visita técnica en el predio bajo la orden de trabajo 567446840, técnico quien realiza revisión reporta equipo de medida instalado en terreno 23151137 con lectura de 29 mt3, equipo de medida registra consumo y se encuentra en buen estado.
- Se evidencia que el equipo de medida 23151137 ya se encuentra registrado nuestro sistema por medio de gestión interna de la entidad, por lo cual se procedió a realizar el respectivo cobro del equipo de medida adicional en el próximo ciclo de lectura se incluiría los consumos registrados.

En conclusión, esta prestadora accede a los valores en reclamo, realizando la reliquidación de las junio y julio de 2025 en 5 mt3, aplicando nota crédito por valor de \$62,666 pesos, se recomienda dirigirse a nuestras instalaciones para realizar financiación correspondiente al costo de la instalación y equipo de medida instalado.

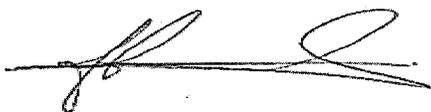
RESUELVE

1. Accede a su reclamo, conforme a la parte considerativa.
2. Notifíquese Personalmente esta decisión administrativa
3. Contra la presente decisión proceden por medio escrito y debidamente sustentados, los Recursos de Reposición ante la Dirección Comercial de la empresa AGUAS DE MALAMBO y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la presente notificación.

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

Dado en Malambo, a los 18 días de julio de 2025.

Atentamente



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS
Auxiliar de Procesos Comercial
Atencion Cliente

20251120000978

27-06-2025.

Eliaca Hernandez

Señores
AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.

PQR-12816281-COH2

REF: derecho de petición

LUZ MARINA SEGURA, identificada con C.C. 32.675.128, actuando como reclamante del servicio que ustedes prestan con el contrato # 12013979, presento derecho de petición artículo 23 de nuestra Constitución, por los siguientes hechos:

Desde hace más de 7 meses hicieron la instalación del medidor a este predio el cual mandé a instalar para pagar la realidad de lo que el usuario se consume, ya que la persona que vive en él está sola y todos los días va a donde una hija, razón por la que el predio permanece solo y sus consumos son mínimos, sin embargo, ustedes no cumplen con lo establecido en los artículos 9.1, 146, 147 y 148 de la ley 142 de 1994, sino que abusan de su posición dominante enviando facturas en estimado existiendo el medidor, sobre todo con unos supuestos consumos que no son reales por 16 M3 cuando la norma establece la obligación de facturar de acuerdo a lo que marque el medidor y como en este caso la usuaria no alcanza a hacer consumos mensuales siquiera por 1 M3 mensuales, pero ustedes pretenden cobrar lo que ustedes creen, por lo que les hago a ustedes las siguientes peticiones:

- 1) Por todo lo arriba expuesto solicito se haga una visita técnica y verifiquen la realidad de los consumos que aparecen en el medidor y se haga la reliquidación de lo que han facturado en estimado a la realidad de lo consumido. Todo esto de acuerdo a lo establecido en los artículos 9.1, 146, 147 y 148 de la ley 142 de 1994, y al hacer la visita los puedo atender al lado de la usuaria en la carrera 25 No. 28-05 urbanización el Concord de Malambo, si acaso la usuaria no se encuentra en casa.
- 2) Espero de ustedes respuesta dentro de los términos de ley con solución de fondo a lo solicitado haciendo la lectura de lo que marque el medidor y facturen de acuerdo a estos consumos, ya que este servicio muchas veces no se utiliza por la forma en que ustedes lo prestan, que es por pocas horas y cuando llega el usuario ya no está en casa, sino donde su hija, razón por la que no debe marcar consumo que es lo que debe aparecer en el medidor.

Recibo notificación en la carrera 25 No. 28-05 urbanización el Concord de Malambo.

Atentamente,

Luz Marina Segura

LUZ MARINA SEGURA
C.C. 32.675.128



Grupo epry

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-D.	
NOMBRE	LUZ MARINA SEGURA GONZALEZ	REGISTRO O CC: 72041257	
DIRECCIÓN	CR 25 CL 28 -5	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	20/07/2025	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-12816281-C0H2	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	21-07-2025 09:42 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>CASO CERRADO A FUENTE BEIGS REJAS NEGRAS PISO BALDOSAS</i>		Dirección Errada	Se nego a recibir
		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 18 de Julio de 2025



PQR-12816281-C0H2C

Señor (a).
LUZ MARINA SEGURA GONZALEZ
CR 25 CL 28 -5
MALAMBO, ATLANTICO
Teléfono: 3843512

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-12816281-C0H2
Nro Radicado: 20251120000978

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,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS



198433000026350000-4-1

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

Medellín, 18 de Julio de 2025



Señor (a).
LUZ MARINA SEGURA GONZALEZ
CR 25 CL 28 -5
MALAMBO, ATLANTICO
Teléfono: 3843512

PQR-12816281-C0H2C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-12816281-C0H2
Nro Radicado: 20251120000978

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,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS



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

198433000026350000-4-1