

fecha fijación = 05/02/25.

fecha desfijación = 12/02/25.



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		JAIRO J. ALCANTARA	
NOMBRE	GRASIELA YANEZ DE ALVARADO	REGISTRO O CC: 72.041.257	
DIRECCIÓN	CR 26 B CL 25 A -48	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	4/02/2025	Citación	Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	X Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	.	PQR-12423400-Z0C5	
CC	.	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	.	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	04.02.2025. 09:11 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir ✓
CNSA - FRENTE AZUL - REJAS DORADAS PUERTA Y VENTANA DE VIDRIO		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°	

Malambo, 03 de febrero de 2025

Señora  
**Grasiela Yáñez De Alvarado De Álvarez**  
CR 26 B CL 25 A -48  
Contrato: 11948166  
Concorde III Parte alta  
Malambo, Atlántico

20251130000133

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. **20251120000156** del día 31/01/2025, donde la SSPD nos solicita se dé cumplimiento a la Resolución No. **20258200018255** del día 20/01/2025, 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 26 B CL 25 A -48**, se encuentra identificado con el contrato No. **11948166**. Así las cosas, se concedió el Recurso de Apelación al radicado No. **PQR-8637683-W7Y7-R** del 06/07/2021 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de las cuales estos fueron radicados mediante el No. **20218202624602** del día 14/09/2021.

Aquí, es de anotar que, la SSPD emitió Resolución No. Resolución No. **20258200018255** del día 20/01/2025 y expediente No. **2021820390128000E**, donde decidió **CONFIRMAR** el acto empresarial No. **2.068** del día 28/06/2021, tal como se evidencia a continuación en el primer artículo de esta:

**ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR la decisión empresarial No. PQR-8637683-W7Y7 de fecha 28 de junio de 2021, proferida por el prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva.**

Adicionalmente, en su segundo artículo solicita se proceda con la notificación de la presente Resolución a la dirección relacionada:

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al señor(a) GRASIELA YANEZ DE ALVARADO DE ALVAREZ, quien recibe notificaciones en la dirección CR 25 A 48 Barrio el Concord, en el municipio de MALAMBO/ATLANTICO, haciéndole entrega de una copia de la misma; y advirtiéndole que contra esta no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.**

Por lo todo expuesto, se procede a dar cumplimiento a la presente resolución, no obstante, encontramos que el radicado No. **PQR-8637683-W7Y7-R**, corresponde a reclamación sobre los consumos facturados por el servicio de acueducto en la factura de junio del año 2.021. A la fecha, no se encuentran valores separados o excluidos de la cartera corriente conforme a la reclamación relacionada con esta resolución.

De lo anterior, se adjunta Resolución **SSPD No. 20258200018255** del día 20/01/2025.

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.





Grupo epm®

Dado en Malambo, a los 03 días del mes de febrero de 2025.

Atentamente,

**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/>

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NE 900 962 917 - DC 25 G USA 55  
Ancillary number: (87-1) 472609 018000111210 - serviciosnacionales72.com.co  
Mintio Concepción de Correo

**Destinatario**

Nombre/Razón Social: AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.  
Dirección: CL 12 14 40  
Ciudad: MALAMBO ATLANTICO  
Departamento: ATLANTICO

**Remitente**

Nombre/Razón Social: SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
Dirección: KR 59 N° 75 - 134  
Ciudad: BARRANQUILLA  
Departamento: ATLANTICO

GD-F-011 V.21

Barranquilla, Atlántico

**AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.**  
buzoncorporativo@aguasdemalambo.com  
CL 12 14 40  
Colombia, Atlántico, Malambo



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

Radicado:  
20251120000156  
31/01/2025 10:38am  
Raisa Bengt



20258200265711

Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No.: 20258200265711  
Fecha: 29/01/2025 7:15:40

Página 1 de 1

PR-12423100-7005  
Contrato # 11948166

**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 20258200018255, de fecha 20/01/2025 11:18:53 a. m., con el N.º de expediente 2021820390128000E, 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,

**LENIN ERNESTO RIVERA ESCOLAR**  
Director Territorial Noroccidente

Anexos: 20258200018255

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  
Neiva. Calle 11 nro. 5 - 62. Código postal: 230001



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



20258200018255

PU-F-015 V.8

Página 1 de 6

**RESOLUCIÓN No. SSPD - 20258200018255 DEL 20/01/2025**  
**Expediente No. 2021820390128000E**

**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 bajo el radicado No.PQR-8637683-W7Y7 el 24 de junio de 2021 el(a) Señor(a) GRASIELA YANEZ DE ALVARADO DE ALVAREZ, presenta inconformidad por el consumo de acueducto facturado en el mes de junio de 2021, indica que, se ha incrementado por valor de \$39.431.48. solicita, se verifique y se realice revisión para determinar si presenta fuga.

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., mediante decisión No. PQR-8637683-W7Y7 de fecha 28 de junio de 2021 resolvió la reclamación presentada, **no accediendo** a la(s) petición(es), en el sentido de que el consumo fue facturado por diferencia de lectura registrada en el medidor, asimismo, no fue posible realiza la revisión, debido a que el predio se encontraba sin servicio.

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  
ssp@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: 230002  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

Que mediante escrito radicado con el No. PQR-8637683-W7Y7 - R el 06 de julio de 2021, el(a) peticionario(a) GRASIELA YANEZ DE ALVARADO DE ALVAREZ identificado con código de suscriptor No.11948166 presentó Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión proferida por el prestador, reiterando su inconformidad respecto al exceso cobro facturado en el consumo facturado en el mes reclamado, pues, solo habitan 2 personas en el predio.

A través de acto empresarial No.2068 de fecha 06 de julio de 2021, el prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P resolvió el recurso, en el sentido de confirmar el consumo facturado en el mes de junio de 2021 y concedió la apelación ante esta Superintendencia, la cual fue radicada bajo el No. 20218202066942 de 04/08/2021.

## **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. y C.A.; 154 y 159 de la Ley 142 de 1.994, se encuentra que el señor (a) GRASIELA YANEZ DE ALVARADO DE ALVAREZ, presentó 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 y que constituye el debate jurídico a resolver en el presente caso, consiste en determinar si la empresa ha tenido en cuenta la diferencia de lecturas arrojada por el medidor para facturar el consumo reclamado por el usuario.

## **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 fl.16-33

## **V. ANÁLISIS DEL DESPACHO**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de las funciones previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificadas por el artículo 13 de la ley 689 de 2001, de control y vigilancia frente a las prestadoras de servicios públicos domiciliarios, 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 (numeral 29).

El artículo 154 ibid, estableció mecanismos que hacen posible la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores, entre ellos los de poder presentar reclamaciones ante las empresas prestadoras de servicios públicos, mediante derecho de petición. No obstante, la defensa permitida encuentra una limitante, en cuanto que 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(a) recurrente y de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de **Acueducto, Alcantarillado y Aseo**, esta Dirección se permite realizar en sede de apelación, el siguiente análisis:

### NORMATIVIDAD APLICABLE

Conforme a lo dispuesto en el Artículo 149 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, repetido en el contrato de condiciones uniformes, al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y mientras se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá con base en la de períodos anteriores, o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Así mismo el Artículo 146 Idem, establece que: *“...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.*

*Quando, 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.*

*Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido”*

De otra 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 (40m<sup>3</sup>).*

*b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).*

*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.*

### III. ANALISIS DEL CASO PARTICULAR

Conviene precisar 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.

Con base en lo anterior, procede el Despacho a revisar los hechos de la facturación del mes de junio de 2021, de conformidad con el inciso 3° del Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. “DE LOS RECURSOS”, en un aparte que dispone: “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”.

Así las cosas, se le informa al usuario que solo es posible revisar los consumos anteriores respecto de los cuales no haya operado la caducidad, dando aplicación a la norma señalada, reiterando que los usuarios tienen un tiempo establecido en la norma para presentar los reclamos o peticiones de forma oportuna.

Teniendo en cuenta las anteriores precisiones y 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 de cada período, observando:

#### **Consumo facturado en el mes de junio de 2021:**

- Que el consumo de 19m<sup>3</sup> deviene de una diferencia de lectura en la medida que es el resultado de dos lecturas consecutivas:

Lectura actual (1.139) – Lectura anterior (1.120) = 19m3.

- 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 mayo de 2021 es 1.120 m3, siendo esta igual a la lectura anterior que registra la factura del periodo de junio de 2024, sobre el cual recae la inconformidad.
- Que el consumo 19m3 objeto de reclamo corresponde a un ciclo de facturación, siendo este del 27/04/2021 al 27/05/2021.

Con lo anterior no se observa 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:

FACTURA CONSUMO DE	CONSUMO REAL MES MT3	PROM. HISTÓRICO MTS3	PORCENTAJE DESVIACIÓN
Junio 2021	19	16	18%

Al analizar la factura reclamada y el histórico de consumos del expediente de la reclamación, se puede comprobar que para el (os) período(s) del mes(es) **junio 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 NO que sobrepasa el 65% de desviación allí previsto para usuarios con consumos promedios menores a 40 metros cúbicos mensuales, luego la Empresa para este caso NO estaría obligada a reajustar los consumos facturados en dicho(s) mes(es).

En consecuencia, este Despacho confirma el consumo facturado en el mes de junio de 2021 por ser correcto, legal y causado.

Respecto a que se realice revisión técnica, esta dirección Territorial se abstiene de pronunciarse, toda vez que, este no es un acto susceptible de recurso, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 19943

Finalmente, revisado el sistema de gestión de la entidad no se registra trámite por los mismos hechos que pudiera indicar una duplicidad de expediente.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR** la decisión empresarial No. PQR-8637683-W7Y7 de fecha 28 de junio de 2021, proferida por el prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente el contenido de esta resolución al señor(a) GRASIELA YANEZ DE ALVARADO DE ALVAREZ, quien recibe notificaciones en la dirección CR 25 A 48 Barrio el Concord, en el municipio de MALAMBO/ATLANTICO, haciéndole entrega de una copia de la misma; y advirtiéndole que contra esta no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

**ARTICULO TERCERO: NOTIFICAR** electrónicamente el contenido de esta resolución al Representante Legal de la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en la dirección electrónica buzincorporativo@aguasdemalambo.com para su cumplimiento, haciéndole entrega de una copia de esta y advirtiéndole que contra esta no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

**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.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Barranquilla,



**LENIN ERNESTO RIVERA ESCOLAR.  
DIRECTORA TERRITORIAL**

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: Estela Arteta Charris.