fecha fijación = 17/02/2025.
fecha desfijación = 24/02/2025

Aguas de Malambo

Grupo·epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P	
DESTINATARIO:	
NOMBRE	**JOSE PAREJO ARIZA**
DIRECCIÓN	CL 4 B CR 1 A -30
FECHA DE ENVIO	14/02/2025
MUNICIPIO	MALAMBO
RECIBIÓ:	
FIRMA	
NOMBRE	
CC	
TELÉFONO	
FECHA Y HORA DE ENTREGA	14.02.2025. 11:45 AM casa verde tablero rojas blanco
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	Facilitó nombre de Sandra Jimena persona colindante dirección y contacto pero el nombre no

NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
Jairo J. Arévalo R.	
REGISTRO O CC:	72041253

TIPO DE COMUNICACIÓN			
Citación		Inicio de actuación	
Aviso		Interrupción de términos	
Oficio de respuesta	X	Carta de cobro	

NÚMERO DE PQR
PQR-12457032-Q5Q0

CAUSAS DE DEVOLUCION			
Casa Sola		Se traslado	
Casa Vacia		Fuerza mayor	
Direccion Errada		Se nego a recibir	✓
Direccion no existe		Zona de alto riesgo	
El cliente no permanece		No hay quien reciba	
Faltan datos en la direccion		Se desconoce al cliente	
consecutivo N°			

Aguas de Malambo

Grupo epm

Malambo, 13 de febrero de 2025

20251130000201

Señor
José Parejo Ariza
CL 4 B CR 1 A -30
Contrato: 11943532
El Tesoro
Malambo, Atlántico

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. **20251120000246** del día 12/02/2025, donde la SSPD nos solicita se dé cumplimiento a la Resolución No. **20258200040645** del día 31/01/2025, 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 **CL 4 B CR 1 A -30,** se encuentra identificado con el contrato No. **11943532** Así las cosas, se concedió el Recurso de Apelación al radicado No. **PQR-8300729-R2W5-R** del 13/04/2021 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de las cuales estos fueron radicados mediante el No. **202182002009652** del día 30/07/2021.

Aquí, es de anotar que, la SSPD emitió Resolución No. Resolución No. **20258200040645** del día 31/01/2025 y expediente No. **2021820390117027E**, donde decidió **CONFIRMAR** el acto empresarial No. **2.001** del día 23/03/2021, tal como se evidencia a continuación en el primer artículo de esta:

> **ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR** la decisión empresarial No.PQR-8300729-R2W5 de fecha 11 de marzo 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 articulo 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) JOSE PAREJO ARIZA, quien recibe notificaciones en la dirección CL 4 B CR 1 A - 30, 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-8300729-R2W5-R**, corresponde a reclamación sobre los consumos facturados por el servicio de acueducto en la factura de febrero 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. 20258200040645** del día 31/01/2025.

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.

Dado en Malambo, a los 13 días del mes de febrero de 2025.

Aguas de Malambo

Grupo epm

Atentamente,

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente

Aguas de Malambo

Grupo epm

Malambo, 13 de febrero de 2025

20251130000201

Señor
José Parejo Ariza
CL 4 B CR 1 A -30
Contrato: 11943532
El Tesoro
Malambo, Atlántico

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. **20251120000246** del día 12/02/2025, donde la SSPD nos solicita se dé cumplimiento a la Resolución No. **20258200040645** del día 31/01/2025, 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 **CL 4 B CR 1 A -30,** se encuentra identificado con el contrato No. **11943532** Así las cosas, se concedió el Recurso de Apelación al radicado No. **PQR-8300729-R2W5-R** del 13/04/2021 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de las cuales estos fueron radicados mediante el No. **202182002009652** del día 30/07/2021.

Aquí, es de anotar que, la SSPD emitió Resolución No. Resolución No. **20258200040645** del día 31/01/2025 y expediente No. **2021820390117027E**, donde decidió **CONFIRMAR** el acto empresarial No. **2.001** del día 23/03/2021, tal como se evidencia a continuación en el primer artículo de esta:

> **ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR** la decisión empresarial No.PQR-8300729-R2W5 de fecha 11 de marzo 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 articulo 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) JOSE PAREJO ARIZA, quien recibe notificaciones en la dirección CL 4 B CR 1 A - 30, 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-8300729-R2W5-R**, corresponde a reclamación sobre los consumos facturados por el servicio de acueducto en la factura de febrero 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. 20258200040645** del día 31/01/2025.

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.

Dado en Malambo, a los 13 días del mes de febrero de 2025.

Aguas de Malambo

Grupo·epm

Atentamente,

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente

SSPD 3

Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

20258200420081

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20258200420081**
Fecha: **11/02/2025 8:10:15**

F-011 V.21

ranquilla, Atlántico

GUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
zoncorporativo@aguasdemalambo.com
12 14 40
lombia, Atlántico, Malambo

NOTIFICACIÓN POR AVISO

LA DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la Resolución **N.° SSPD 20258200040645**, de fecha **30/01/2025 3:24:21 p. m.**, con el N.° de expediente **20218203901170 27E**, 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: 20258200040645
Proyectó: NIDIA KATERINE ESCAFF CUSSE.
Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. No.20201000057965 de 14 de diciembre del 2020.

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20258200040645 DEL 30/01/2025
Expediente No. 2021820390117027E

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-8300729-R2W5 el 09 de marzo de 2021 el(a) Señor(a) JOSE PAREJO ARIZA, presenta inconformidad por el consumo de acueducto facturado en el mes de febrero de 2021.

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., mediante decisión No.PQR-8300729-R2W5 de fecha 11 de marzo de 2021 resolvió la reclamación presentada, **no accediendo** a la(s) peticione(s), en el sentido de que el consumo fue facturado por diferencia de lectura registrada en el medidor y en visita realizada no fueron halladas fugas perceptibles ni imperceptibles.

Que mediante escrito radicado con el No.PQR-8300729-R2W5 - R el 23 de marzo de 2021, el(a) peticionario(a) JOSE PAREJO ARIZA identificado con código de suscriptor No.11 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.

A través de acto empresarial No.2001 de fecha 23 de marzo 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 febrero de 2021 y concedió la apelación ante esta Superintendencia, la cual fue radicada bajo el No. 20218202009652 de 30/07/2021.

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) JOSE PAREJO ARIZA, 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.28-39

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.*

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.

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 (40m3).*

***b**. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3).*

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 febrero 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 periodo, observando:

Consumo facturado en el mes de febrero de 2021:

- Que el consumo de 43m3 deviene de una diferencia de lectura en la medida que es el resultado de dos lecturas consecutivas:

  Lectura actual (1.193) – Lectura anterior (1.150) = 43m3.

- 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 enero de 2021 es 1.150m3, siendo esta igual a la lectura anterior que registra la factura del periodo de febrero de 2021, sobre el cual recae la inconformidad.

- Que el consumo 43m3 objeto de reclamo corresponde a un ciclo de facturación, siendo este del 09/01/2021 al 09/02/2021.

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
Febrero 2021	43	35	23%

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) **febrero 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.

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-8300729-R2W5 de fecha 11 de marzo 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) JOSE PAREJO ARIZA, quien recibe notificaciones en la dirección CL 4 B CR 1 A - 30, 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 buzoncorporativo@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.
DIRECTOR TERRITORIAL

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios pública 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.

SSPD 3
#201

Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

20258200420081
Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20258200420081**
Fecha: **11/02/2025 8:10:15**

F-011 V.21

Página 1 de 1

PAR-1245032-QSQO.
Radicado:
20251120000246
DIA = 12/02/25
Contrato # 11943532

ranquilla, Atlántico

GUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
zoncorporativo@aguasdemalambo.com
12 14 40
lombia, Atlántico, Malambo

NOTIFICACIÓN POR AVISO

LA DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la Resolución **N.° SSPD 20258200040645**, de fecha **30/01/2025 3:24:21 p. m.**, con el N.° de expediente **2021820390117027E**, 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: 20258200040645
Proyectó: NIDIA KATERINE ESCAFF CUSSE.
Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. No.20201000057965 de 14 de diciembre del 2020.

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20258200040645 DEL 30/01/2025
Expediente No. 2021820390117027E

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-8300729-R2W5 el 09 de marzo de 2021 el(a) Señor(a) JOSE PAREJO ARIZA, presenta inconformidad por el consumo de acueducto facturado en el mes de febrero de 2021.

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., mediante decisión No.PQR-8300729-R2W5 de fecha 11 de marzo de 2021 resolvió la reclamación presentada, **no accediendo** a la(s) peticione(s), en el sentido de que el consumo fue facturado por diferencia de lectura registrada en el medidor y en visita realizada no fueron halladas fugas perceptibles ni imperceptibles.

Que mediante escrito radicado con el No.PQR-8300729-R2W5 - R el 23 de marzo de 2021, el(a) peticionario(a) JOSE PAREJO ARIZA identificado con código de suscriptor No.11 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.

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

A través de acto empresarial No.2001 de fecha 23 de marzo 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 febrero de 2021 y concedió la apelación ante esta Superintendencia, la cual fue radicada bajo el No. 20218202009652 de 30/07/2021.

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) JOSE PAREJO ARIZA, 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.28-39

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.*

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.

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 (40m3).*

***b**. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3).*

***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 febrero 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 periodo, observando:

Consumo facturado en el mes de febrero de 2021:

- Que el consumo de 43m3 deviene de una diferencia de lectura en la medida que es el resultado de dos lecturas consecutivas:

  Lectura actual (1.193) – Lectura anterior (1.150) = 43m3.

- 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 enero de 2021 es 1.150m3, siendo esta igual a la lectura anterior que registra la factura del periodo de febrero de 2021, sobre el cual recae la inconformidad.

- Que el consumo 43m3 objeto de reclamo corresponde a un ciclo de facturación, siendo este del 09/01/2021 al 09/02/2021.

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
Febrero 2021	43	35	23%

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) **febrero 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.

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-8300729-R2W5 de fecha 11 de marzo 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) JOSE PAREJO ARIZA, quien recibe notificaciones en la dirección CL 4 B CR 1 A - 30, 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 buzoncorporativo@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.
DIRECTOR TERRITORIAL

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios pública 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.