

fecha fijación = 10/02/2025
 fecha. clasificación = 17/02/2025.



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		JAIRO J. AREVILLA R.	
NOMBRE	MARIA MERCADO CASTILLO	REGISTRO O CC: 72041259	
DIRECCIÓN	CR 1 C5 CL 15 A -25	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	7/02/2025	Citación	Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	Carta de cobro
		NÚMERO DE PQR	
		PQR-12411400-F9G6	
		CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
NOMBRE		Casa Sola	Se traslado
CC		Casa Vacía	Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	07-02-2025. 10:30 A.M	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN CASO CONTINUA. FRENTE ALABO RETAS BLANCA PISO PLANTILLA		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 7 de Febrero de 2025



Señor (a).

MARIA MERCADO CASTLLO

PQR-12411400-F9C6A

CR 1 C5 CL 15 A -25

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3744120

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12411400-F9C6

Radicado Nro. 20251120000141

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: 29/01/2025

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,

Ana Gutierrez D.

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ



198433000173910000-4-1

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

Malambo, 29 de enero de 2025

Señora
María Mercado Castillo
CR 1 C5 CL 15 A -25
Contrato: 11946179
Villa Rica I
Malambo, Atlántico

20251130000107

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido **20251120000141** del día 29/01/2025, de las cuales la SSPD solicita se dé cumplimiento a la Resolución No. **20258200013925** del 16/01/2025, 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 1 C5 CL 15 A -25, se encuentra identificado en nuestra base de datos con contrato No. **11946179**.

Así las cosas, procedemos con la verificación a los registros del predio, encontrando que, se concedió el Recurso de Queja contra el radicado No. **PQR-9622623-L1W0-R** el día 18/05/2022, de las cuales procedió a presentar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través del radicado No. **20228202209272** el día 02/06/2022.

Aquí es de anotar que, la SSPD emitió Resolución No. **20258200013925** del 16/01/2025 y expediente No. **2022820390204583E**, decidió resolver **DECLARAR IMPROCEDENTE** el recurso de queja contra el acto empresarial No. 2.354 del día 18/05/2022, de las cuales evidenciamos en el primer artículo:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE el Recurso de Que Interpuesto por la señora MARIA MERCADO CASTILLO en contra de la decisión No. 2354 de fecha 18/05/2022, proferida por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A.S E.S.P., al servicio con CONTRATO 11946179 de conformidad con los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

Adicionalmente, en el segundo artículo solicita se le notifique el contenido de la presente resolución, y, a su vez, se adjunta resolución a la presente.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al señor MARIA MERCADO CASTILLO quien recibe notificaciones en la CARRERA 15C NO. 15A- 25 BARRIO VILLA RICO, de la ciudad de "Atlántico, Malambo", haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma en el evento de existir autorización expresa para efectuar la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica: NOTIENE@NOTIENE.COM.

Por todo lo expuesto, se procede a dar cumplimiento a la presente resolución, y se informa que bajo el radicado No. **PQR-9622623-L1W0-R**, no se hace refacturación ni hay separación de valores reclamados.

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, el 29 día del mes de enero de 2.025.

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/>



RESOLUCIÓN No. SSPD - 20258200013925 DEL 16/01/2025
Expediente No. 2022820390204583E

Por la cual se decide un RECURSO DE QUEJA
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, modificados 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 el 08 de abril de 2022 la señora MARIA MERCADO CASTILLO presentó reclamación por el consumo facturado en los meses de noviembre de 2021 a marzo de 2022.

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A.S E.S.P, mediante decisión No. 20221130000689 de fecha 20/04/2022 resolvió la reclamación presentada, no accediendo a las pretensiones y concede los recursos de ley.

La recurrente interpone recurso de reposición y en subsidio apelación el 03 de mayo de 2022, solicitando se revoque la decisión. La empresa rechazó los recursos de ley mediante el consecutivo No. 2354 de fecha 18/05/2022.

Frente al rechazo del recurso de apelación en sede de empresa la usuaria interpone ante esta Superintendencia de Servicios públicos recurso de queja, el cual fue radicado bajo el No. 20228202209272 de fecha 02/06/2022.

II. CAUSAL DE RECHAZO DEL RECURSO

La empresa AGUAS DE MALAMBO S.A.S E.S.P., mediante decisión No. 20221130000869 de fecha 18/05/2022 le informa a la señora MARIA MERCADO CASTILLO que rechaza los recursos de ley porque fueron presentados de manera extemporánea.

III. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE QUEJA

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
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. Código postal: 760046
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

La señora MARIA MERCADO CASTILLO en la presentación del recurso de queja controvierte la causal de rechazo bajo el siguiente argumento:

“Resuelta que la notificación del recurso de reposición y apelación se efectuó fue el 27 de abril de 2022 que fue el día que fui personalmente a buscar la correspondencia y el recurso lo presenté el día 03 de mayo de 2022 antes de los cinco días”

IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

En términos generales la Doctrina define el Recurso de Queja como la vía procesal a través de la cual el recurrente persigue la concesión del recurso de apelación, que ha sido previamente rechazado por el funcionario de primera instancia. En ese contexto, el alcance de la decisión que se profiere al resolverse un recurso de queja se limita a la verificación de si la decisión del a-quo, en el sentido de denegar la concesión del recurso de apelación, se encuentra ajustada o no a Derecho.

Ahora bien, en materia de derecho procesal administrativo el recurso de queja aparece recogido. En el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA, como una modalidad de los denominados "recursos de vía administrativa. De igual forma, es del caso señalar que el Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, consagra en los artículos 77 y 78 una serie de disposiciones generales aplicables a los recursos de vía gubernativa, las cuales son igualmente aplicables al recurso de queja. En especial, la contenida en el artículo 78 en el sentido de que *"Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja"*.

En tal sentido el artículo 74 del CPCA señala que **procederá el recurso de queja cuando se rechace el de apelación**; y que dicho medio de impugnación es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

Con las anteriores perspectivas, el recurso de queja es una garantía para el administrado, en el evento en que la empresa rechace la apelación que ha sido interpuesta, evento en el cual quien debe conocer del recurso de apelación es quien debe resolver sobre su procedibilidad.

Ahora bien, en materia de servicios públicos domiciliarios existe toda una regulación especial que contiene exigencias adicionales a aquellas consagradas de manera general en el Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, para efectos de la interposición de los recursos de vía gubernativa. Así las cosas, a fin de resolver un recurso de queja en materia de servicios públicos domiciliarios deberá el funcionario de segunda instancia analizar integralmente la causal alegada por el a-quo frente a las disposiciones especiales contenidas en las leyes 142 de 1994 y 689 de 2001 así como frente a aquellas generales contenidas en el Código Contencioso Administrativo.

Ahora, el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que los recursos proceden por regla general contra los actos definitivos. Disposición que debe interpretarse de manera armónica con el inciso 3 del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que dispone que el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la

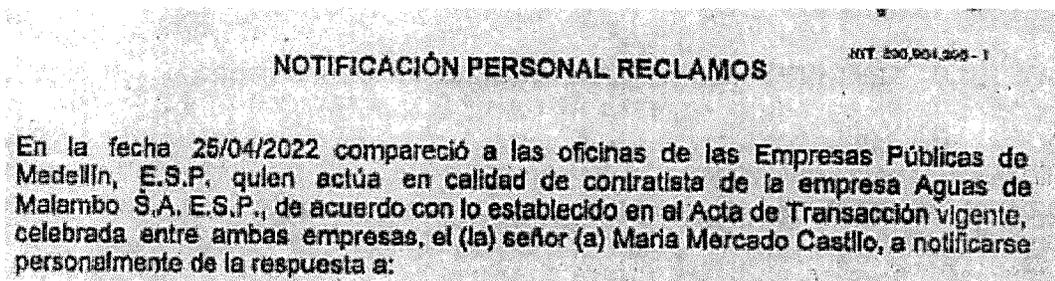
empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Norma que a la vez establece que el recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones deberá interponerse dentro de los (5) cinco días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

Así las cosas, de las normas citadas conlleva a concluir que para efectos de la interposición de los recursos en materia de servicios públicos deberá atenderse forzosamente la exigencia contenida en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, así como lo previsto en el numeral 1° del artículo 77 del CPACA que establece que los recursos deben interponerse dentro del plazo legal.

De esta manera, atendiendo los requisitos legales consagrados en el artículo 154 de la LSPD y 77 anteriormente citado, debe existir oportunidad en la presentación de los recursos dentro de la actuación administrativa.

Analizando el recurso de queja, se observa que la usuaria controvierte la casual de rechazo argumentando que presentó los recursos en oportunidad porque fue notificada el día 27 de abril de 2022.

Frente a este argumento este Despacho procedió analizar el expediente y se encontró en el caso bajo estudio, que la señora MARIA MERCADO CASTILLO interpone recurso de reposición y en subsidio apelación ante la entidad prestadora el día 03 de mayo de 2022 contra la decisión No. 20221130000689 de fecha 20/04/2022, decisión que se notificó de manera personal el día 25 de abril de 2022 en las instalaciones de la empresa tal como se evidencia a folio 17. Veamos:



En este sentido, desde el día siguiente de esta fecha, la usuaria contaba con cinco (5) días hábiles para interponer los recursos, término que vencía el 02 de mayo de 2022, sin embargo, los recursos fueron presentados el 03 de mayo de 2022, siendo así extemporánea su presentación. Por lo tanto, esta Superintendencia considera que la decisión de la empresa se encuentra ajustada a derecho.

Esta Superintendencia de conformidad con la Sentencia T 398-21 valora las pruebas aportadas por la empresa de manera integral en virtud del principio de la buena fe y considera que es cierto lo manifestado y aportado toda vez que se observa en el expediente un acta de notificación personal debidamente diligenciada por las partes.

En virtud del control jurídico o de legalidad que debe ejercer este organismo, en el que debe velarse por la legalidad de la actuación administrativa que se somete a su control, para lo cual es aplicable los procedimientos pertinentes a la actuación administrativa contemplados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; y lo establecido en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios – Ley 142/94 -, que consagra en el capítulo VII la

defensa de los usuarios en sede de la empresa, se tiene que cuando NO se cumplen los requisitos de ley como es el caso de la **oportunidad en la interposición**, es claro que debe darse aplicación al artículo 78 del CPACA, que ordena el rechazo del recurso si el escrito con el cual se formula no se presenta con los requisitos exigidos por la Ley.

Con fundamento en lo anterior, para el presente caso el recurso de queja se **RECHAZA**, por encontrarse probado que el mismo no reúne los requisitos formales contemplados en el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011; y en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE el Recurso de Que interpuesto por la señora MARIA MERCADO CASTILLO en contra de la decisión No. 2354 de fecha 18/05/2022, proferida por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A.S E.S.P., al servicio con CONTRATO 11946179 de conformidad con los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al señor MARIA MERCADO CASTILLO quien recibe notificaciones en la CARRERA 15C NO. 15A- 25 BARRIO VILLA RICO, de la ciudad de *Atlántico, Malambo*, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma en el evento de existir autorización expresa para efectuar la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica: NOTIENE@NOTIENE.COM.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al Representante Legal de la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., o a quien haga sus veces, quien puede ubicarse en la Carrera 1 nro.4-27 de la ciudad de BARRANQUILLA – ATLANTICO para su cumplimiento, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma en el evento de existir autorización expresa de la prestadora para efectuar la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica: buzoncorporativo@aguasdemalambo.com.

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Barranquilla.



LENIN ERNESTO RIVERA ESCOLAR.
Director Territorial Noroccidente

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.



PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		Jairo J. Acuña R.	
NOMBRE	MARIA MERCADO CASTILLO	REGISTRO O CC: 72.041.257	
DIRECCIÓN	CR 1 C5 CL 15 A-25	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	30/01/2025	Citación	Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	X Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-12411400-F9G6	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	30-01-2025. 02.15 A.M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
CASA COBR BLANCA DEJAS BLANCOS.		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
CASA CERRADA. PISO FLOR TILIA.		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 29 de Enero de 2025



Señor (a).
MARIA MERCADO CASTLLO
CR 1 C5 CL 15 A -25
MALAMBO, Atlántico
Teléfono: 3744120

PQR-12411400-F9C6C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-12411400-F9C6
Nro Radicado: 20251120000141

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,

Ana Gutierrez D.

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ



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

198433000173910000-4-1