

fecha fijación = 18/02/2025.
fecha desfijación = 25/02/2025

Aguas de Malambo		Grupo epm	
PRUEBA DE ENTREGA			
REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA Jairo J. Arenilla R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72-041254	
NOMBRE	VILMA MUÑOZ VIDAL	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 28 CL 13 -33	Citación	Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	17/02/2025	Aviso	Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	X Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR	
		PQR-12460364-H1J4	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	17-02-2025. 09:28.	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
CASA CERROJA FRONTE BLANCO RETAS BLANCAS PISO CERAMICA DPUENA GRANITO		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Malambo, 14 de febrero de 2025

Señora
Vilma Muñoz Vidal
CL 28 A CR 18 -9
Contrato: 11943209
Villa Concord
Malambo, Atlántico

20251130000208

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. **20251120000252** del día 12/02/2025, donde la SSPD nos solicita se dé cumplimiento a la Resolución No. **20258200038015** del día 29/01/2025, 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 28 A CR 18 -9**, se encuentra identificado con el contrato No. **11943209**. Así las cosas, se concedió el Recurso de Apelación al radicado No. **PQR-8678093-K2R6-R** del 05/08/2021 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de las cuales estos fueron radicados mediante el No. **20218202167962** del día 11/08/2021.

Aquí, es de anotar que, la SSPD emitió Resolución No. Resolución No. **20258200038015** del día 29/01/2025 y expediente No. **20218200390134204E**, donde decidió **CONFIRMAR** el acto empresarial No. **2.085** del día 05/08/2021, tal como se evidencia a continuación en el primer artículo de esta:

ARTÍCULO PRIMERO. - CONFIRMAR la decisión No.2085 del 05 de agosto de 2021, proferida por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

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), VILMA MUÑOZ VIDAL quien recibe notificaciones en la dirección electrónica autorizada: vilmamuñoz881@gmail.com, o Carrera 28 # 13-33 Barrio el Concord en el municipio de Malambo, Atlántico, 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.

Por lo todo expuesto, se procede a dar cumplimiento a la presente resolución, no obstante, encontramos que el radicado No. **PQR-8678093-K2R6-R**, corresponde a reclamación sobre los consumos facturados por el servicio de acueducto en la factura emitidas desde enero hasta 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. **20258200038015** del día 29/01/2025.

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 14 días del mes de febrero de 2025.

Atentamente,



Grupo epm®

Ana Gutiérrez D.

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios



20258200396581

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20258200396581

Fecha: 10/02/2025 7:22:33

Página 1 de 1

PDF-12460364-H154
Radicado:
20251200000252
Dia = 12/02/25.

Remite

Remite/Razón Social: UAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
Dirección: KR 59 N° 75-134
Ciudad: BARRANQUILLA
Departamento: ATLÁNTICO
Código postal: 080001639

Destinatario

Remite/Razón Social: AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
Dirección: CL 12 14 40
Ciudad: MALAMBO ATLÁNTICO
Departamento: ATLÁNTICO
Código postal: 080001639

011 V.21

inquilla, Atlántico

UAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.

oncorporativo@aguasdemalambo.com

12 14 40

ombia, 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.º SSPD 20258200038015, de fecha 29/01/2025 3:30:25 p. m., con el N.º de expediente 2021820390134204E, 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: 20258200038015

Proyectó: NIDIA KATERINE ESCAFF CUSSE.

Este documento está suscrito con firma mecánica autogizada 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
Nelva, Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001



20258200038015

PU-F-015 V.8

Página 1 de 5

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20258200038015 DEL 29/01/2025
Expediente No. 2021820390134204E

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.20211120001436 el 0 de julio de 2021 el(a) Señor(a) VILMA CONCEPCION MUÑOZ DE VIDAL, manifiesta inconformidad por el consumo de acueducto facturado en el predio, indica que el predio hace 3 años se encuentra deshabitado, solicita, se descuente el valor total cobrado, pues, no debe generarse ningún cobro.

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A E.S. P, mediante decisión No.20211130001160 del 16 de julio de 2021, resolvió la reclamación presentada, *no accediendo* a las peticiones en el sentido de que en visita realizada fue observado que el predio cuenta con el servicio y desde diciembre de 2018 a la fecha solo ha facturado cargos fijos.

El(a) usuario(a), VILMA CONCEPCION MUÑOZ DE VIDAL mediante radicado No. 20211120001646 el 27 de julio de 2021 el(a) peticionario(a) con código de suscriptor No.11943209 presentó Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión

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

proferida por el prestador, reiterando su inconformidad respecto al consumo facturado, estando el predio desocupado.

El prestador AGUAS DE MALAMBO S.A E.S. P., mediante acto administrativo No.2085 del 05 de agosto de 2021, resolvió la decisión recurrida en el sentido de modificar el consumo facturado en los meses de marzo a julio de 2021 y concedió la apelación ante esta Superintendencia, radicada bajo el No. 20218202167962 de 11/08/2021.

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(a) señor(a) VILMA CONCEPCION MUÑOZ DE VIDAL, presentó en término y 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 POR RESOLVER EN APELACIÓN

El supuesto fáctico que se somete en segunda instancia a consideración 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 facturado el servicio por diferencia de lectura.

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.19-30
- Acta de visita fl.31

V. VALORACION PROBATORIA Y ANÁLISIS DEL DESPACHO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en ejercicio de las funciones de control y vigilancia frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificadas por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y artículo 24 numeral 3 del Decreto 1369 de 2020, 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 modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Bajo la anterior competencia, una vez analizadas las pruebas que obran en el expediente y teniendo en cuenta los argumentos del recurrente y de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de **acueducto**, alcantarillado y aseo, esta Dirección Territorial se permite realizar en sede de apelación, el siguiente análisis:

NORMATIVIDAD APLICABLE

El numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. Norma concordante con el artículo 146 de la misma ley que dispone que la empresa y el usuario tienen derecho a que los consumos se midan, y a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho posibles.¹

Una de las finalidades de estas normas, como lo señala el propio artículo 146 antes citado, es que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al usuario.

Para el servicio de acueducto, el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto 229 de 2002 compilado en el Decreto 1077 de 2015, dispone que de ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición de la empresa.

En este orden de ideas, la regla general es que todo usuario tiene derecho a la medición individual de sus consumos y por tanto debe tener micromedición, salvo las excepciones legales, o cuando técnicamente no sea posible.

Conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse de conformidad con lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes tomando como base, cuando ello sea posible: (i) los consumos promedio de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, (ii) o los consumos promedios de otros suscriptores o usuarios que se encuentren en circunstancias similares, (iii) o con base en aforos individuales.

En este caso estamos en el escenario en el cual no existe acción u omisión de las partes en la falta de medición y por tanto sólo durante un período se podrá acudir a cualquiera de las alternativas señaladas para determinar el consumo.

Conforme al inciso 4 de la disposición en cita, la falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

En concordancia con lo anterior, el artículo 144 Ibid dispone que: *"...**No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada;** pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor..."* (La negrilla fuera de texto).

VI. ANALISIS DEL CASO PARTICULAR

En el caso objeto de estudio, serán revisados los meses de marzo a julio de 2021, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, valorando las pruebas obrantes en el expediente se verifica que la prestadora no facturó el consumo de los periodos de marzo a julio de 2021 por diferencia de lectura arrojada por el medidor, sino de manera estimada, debido a que el predio no cuenta con equipo de medida.

Bajo este contexto, es necesario aclarar, que la estimación de consumo solo es procedente durante un periodo, siempre y cuando la empresa justifique la causa de la facturación por promedio y en el caso de la referencia, si bien la prestadora indica que acudió al predio a hacer revisión, dentro de las pruebas aportadas al expediente no reposa acta de visita que permita corroborar lo alegado.

Así las cosas, de lo anterior, se entiende que la empresa incumplió, su deber de facturar el consumo conforme a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

No obstante, con motivo del presente reclamo, en decisión No.2085 del 05 de agosto de 2021, ordenó reliquidar el consumo de los últimos cinco (5) periodos, es decir, los meses de marzo a julio de 2021, confirmando los cargos fijos, lo que resulta procedente, debido a que la falta de medición por acción u omisión de la empresa le hará perder el derecho a recibir el precio de lo consumido conforme lo señalado en inciso 4 ibídem.

Así mismo para esta Superintendencia es claro la facturación por promedio es excepcional, sin que supere de forma continua más de un periodo de facturación o cuando se presenten desviaciones significativas, pero no puede convertirse en una excusa para el incumplimiento de los programas de micro medición o de lo señalado en el artículo 9.1 de la Ley 142 de 1.994.

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

Dadas las consideraciones fácticas y la argumentación jurídica citada, este despacho **CONFIRMA** la decisión por encontrarse ajustada a derecho.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - CONFIRMAR la decisión No.2085 del 05 de agosto de 2021, proferida por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al señor(a), VILMA MUÑOZ VIDAL quien recibe notificaciones en la dirección electrónica autorizada: vilmamuñoz881@gmail.com, o Carrera 28 # 13-33 Barrio el Concord en el municipio de Malambo, Atlántico, 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.

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.

ARTICULO 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 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.

Proyectó: ESTELA ISAURA ARTETA CHARRIS. - Cargo no definido