Agues de Malambe	PRUEBA DE E	ENTRECA	(Grupo-epm		
REM	ITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		DE O	UIEN ENTREGA		
DESTINATARIO:		7.5-1.2				
NOMBRE	Adeth Margoth Guerrero Salas	REGISTRO O CC: 72.0/4/2 (1				
DIRECCIÓN	CR 8 B SUR CL 23 -6		TIPO DE COMUNICACIÓN			
ECHA DE ENVIO	28/03/2025	Citación	95.XI 1055		_	
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	55-6 8s-2	Inicio de actuación		
RECIBIÓ:			outon over a	Interrupción de términos		
IRMA		Oficio de respuesta 0 Carta de cobro				
OMBRE		NÚMERO DE PQR PQR-12496492-H1J3				
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION				
ELÉFONO		Casa Sola		Se traslado	_	
ECHA Y HORA E ENTREGA	28.03.2025	Casa Vacia	\top	Fuerza mayor		
BSERVACIONES [17:12 9:01	Direccion Errada	\top	Se nego a recibir		
DOLAVACIONES [DE DEVOLUCION	Direccion no existe	7	Zona de alto riesgo		
Lote Borsio		El cliente no permanece		No hay quien reciba		
1000		Faltan datos en la direccion		Se desconoce al cliente		
		consecutivo N°	7	<u></u> -		

facha de figación 31-03-2025 facha da Desfyación 4-04-2025



Señor (a).

ADETH MARGOTH GUERRERO SALAS

PQR-12496492-H1J3A

CR 8 B SUR CL 23 -6 MALAMBO, Atlántico Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12496492-H1J3

Radicado Nro. 20251120000330

Aguas de Malambo S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 18/03/2025

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

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

198433000165476066-4-1

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



Señor (a).

ADETH MARGOTH GUERRERO SALAS

PQR-12496492-H1J3A

CR 8 B SUR CL 23 -6 MALAMBO, Atlántico Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12496492-H1J3

Radicado Nro. 20251120000330

Aguas de Malambo S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 18/03/2025

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente.

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

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

198433000165476066-4-1

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



Malambo, 18 de marzo de 2025

Señor

20251130000382

Adeth Guerrero Salas CR 8 B SUR CL 23 -6 Cristo Rey II Contrato: 13145640 Malambo, Atlántico

Referencia: PQR-12496492-H1J3 E-20251120000330

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **Adeth Guerrero Salas** en su calidad de usuario (a) y suscriptor del contrato **13145640** presenta una petición.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Art.152. Y S/S de la Ley 142/94 y el Dcto.302/2000 art.24. Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes. El Artículo 154, de la Ley 142 de 1994, del Capítulo VII, establece expresamente que, en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

El artículo 146 inciso primero establece la empresa y suscriptor usuario tienen derecho a que los consumos se midan a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

CONSIDERACIONES

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en atención a la manifestación realizada por el usuario y suscriptor del contrato No. **13145640**, en uso de sus facultades conferidas por la ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y de alcantarillado.

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CR 8 B SUR CL 23 -6 se encuentra registrado con el contrato No. **13145640**, actualmente registra con estrato categoría **4.**

Ahora bien, teniendo en cuenta los documentos adjuntos específicamente la **Resolución No. 1098 del 22 de agosto del año 2.023** emitido en la oficina de estratificación Municipal de Malambo, de las cuales certifica que el predio en mención corresponde al estrato No. 1. Lo anterior, se genera solicitud para la actualización del predio residencial con estrato 1 en nuestro sistema gestión comercial, tal como se consta en los documentos adjuntos.









Conforme con las peticiones presentadas en el presente oficio del <u>26/02/2025</u>, nos permitimos informarle lo siguiente:

- 1. Para el cambio de estrato de <u>4 a 1</u> se generó solicitud No. **531153256**, de las cuales ya fue modificado en nuestro sistema de gestión comercial y podrá evidenciar esta actualización, a partir de la liquidación del siguiente ciclo de facturación (marzo 2.025).
- 2. Conforme con la devolución de los valores facturados como estrato 4, procedemos con la refacturación de las facturas desde <u>diciembre del año 2.024 hasta marzo del año 2.025</u> como estrato 1, realizando una aplicación de nota crédito por **\$20,792**, registra con saldo a favor por **\$20,792**. Téngase en cuenta que, el predio se encuentra activo en nuestra empresa desde el mes de diciembre del 2024.
- 3. Y, conforme con la emisión de la respuesta, nos remitimos informarle que la presente decisión empresarial es emitida conforme con el <u>artículo 158 de la ley 142 de 1.994</u>, donde señalamos el termino para responder los tramites:

ARTÍCULO 158. la empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

Aunado a lo anterior, se considera los valores reclamados correspondiente a las facturas emitidas como estrato 4, por lo tanto, a partir de, la siguiente facturación podrá evidenciar la corrección del estrato a 1

RESUELVE

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

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

Dado en Malambo, a los 18 días del mes de marzo de 2025.

Atentamente



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/



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

Auxiliar de Procesos Comerciales Atencion Cliente.





Malambo, 18 de marzo de 2025

Señor
Adeth Guerrero Salas
CR 8 B SUR CL 23 -6
Cristo Rey II
Contrato: 13145640
Malambo, Atlántico

Referencia: PQR-12496492-H1J3 E-20251120000330 20251130000382

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) Adeth Guerrero Salas en su calidad de usuario (a) y suscriptor del contrato 13145640 presenta una petición.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Art.152. Y S/S de la Ley 142/94 y el Dcto.302/2000 art.24. Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes. El Artículo 154, de la Ley 142 de 1994, del Capítulo VII, establece expresamente que, en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

El artículo 146 inciso primero establece la empresa y suscriptor usuario tienen derecho a que los consumos se midan a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

CONSIDERACIONES

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en atención a la manifestación realizada por el usuario y suscriptor del contrato No. **13145640**, en uso de sus facultades conferidas por la ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y de alcantarillado.

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CR 8 B SUR CL 23 -6 se encuentra registrado con el contrato No. **13145640**, actualmente registra con estrato categoría **4.**

Ahora bien, teniendo en cuenta los documentos adjuntos específicamente la **Resolución No. 1098 del 22 de agosto del año 2.023** emitido en la oficina de estratificación Municipal de Malambo, de las cuales certifica que el predio en mención corresponde al estrato No. 1. Lo anterior, se genera solicitud para la actualización del predio residencial con estrato 1 en nuestro sistema gestión comercial, tal como se consta en los documentos adjuntos.





Conforme con las peticiones presentadas en el presente oficio del <u>26/02/2025</u>, nos permitimos informarle lo siguiente:

- 1. Para el cambio de estrato de <u>4 a 1</u> se generó solicitud No. **531153256**, de las cuales ya fue modificado en nuestro sistema de gestión comercial y podrá evidenciar esta actualización, a partir de la liquidación del siguiente ciclo de facturación (marzo 2.025).
- 2. Conforme con la devolución de los valores facturados como estrato 4, procedemos con la refacturación de las facturas desde <u>diciembre del año 2.024 hasta marzo del año 2.025</u> como estrato 1, realizando una aplicación de nota crédito por \$20,792, registra con saldo a favor por \$20,792. Téngase en cuenta que, el predio se encuentra activo en nuestra empresa desde el mes de diciembre del 2024.
- 3. Y, conforme con la emisión de la respuesta, nos remitimos informarle que la presente decisión empresarial es emitida conforme con el <u>artículo 158 de la ley 142 de 1.994</u>, donde señalamos el termino para responder los tramites:

ARTÍCULO 158. la empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

Aunado a lo anterior, se considera los valores reclamados correspondiente a las facturas emitidas como estrato 4, por lo tanto, a partir de, la siguiente facturación podrá evidenciar la corrección del estrato a 1.

RESUELVE

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

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

Dado en Malambo, a los 18 días del mes de marzo de 2025.

Atentamente



Aguas de Malambo – NIT 900.409.332-2
Calle 4º 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/



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATISAuxiliar de Procesos Comerciales

Atencion Cliente.

20251120000330: 26-02-2025 12:29 pm Elieca, flamandiz PQR-12496492-H133

Señores AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.

REF: derecho de petición

ADETH GUERRERO SALAS, identificada con C.C. 26.814.488, actuando como usuaria del servicio que ustedes prestan con el contrato # 13145640, presento derecho de petición artículo 23 de nuestra Constitución, por los siguientes hechos:

Desde que esta empresa me empezó a facturar el servicio en el contrato referenciado, siempre me ha facturado en estrato cuatro (4) cuando el real es uno (1), tal como lo certifica la Oficina Asesora de Planeación del Municipio de Malambo mediante decreto No. 1098 del 22 agosto de 2023 y codificación DANE. Sector: 0013, sección: 004, manzana: 11, lado: C.

Y es por eso que pido a la empresa que tenga en cuenta el concepto SSPD 2003-0J-069 de la Superintendencia de los Servicios públicos Domiciliarios en el sentido de la refacturación de mayores valores cobrados por asignación equivocada de estrato – según la ley 505 las empresas están obligadas a devolver en la siguiente factura los mayores valores cobrados durante el tiempo en el cual se haya aplicado un mayor estrato de facturación al haber incurrido la empresa en un error de derecho.

También se debe tener en cuenta que en estos casos no es procedente la aplicación de 5 meses que señala el artículo 154 de la ley 142 de 1994 por lo que es obligación de la empresa hacer la corrección de manera inmediata, y es por eso que hago a ustedes las siguientes:

PETICIONES

- 1) Que se haga la corrección del estrato 4 al 1 tal como lo certifica la oficina de estratificación municipal de Malambo decreto No. 1098 del 22 agosto de 2023 y codificación DANE. Sector: 0013, sección: 004, manzana: 11, lado: C.
- 2) Se me haga la devolución de los dineros que la empresa me ha cobrado de más al estarme haciendo el cobro en estrato 4 cuando el real es 1, desde la fecha del decreto del certificado de estrato hasta la presente, el cual anexo, tal como lo establece el concepto SSPD 2003 OJ 069 en el tema refacturación de mayores valores cobrados por asignación equivocada de estrato según la ley 505 las empresas están obligadas a devolver en la siguiente factura los mayores valores cobrados durante el tiempo en el cual se haya aplicado un mayor estrato de facturación al haber incurrido la empresa en un error de derecho.
- 3) Espero de ustedes respuesta dentro de los términos de ley con solución de fondo a lo solicitado.

Anexo: certificado de estrato y copia de la factura de agua.

Recibo notificación en la carrera 8B sur No. 23 – 06 barrio Cristo Rey II de Malambo.

Atentamente,

Adeth Guerrono Solois.

C.C 26.814.488





Oficina Asesora de **PLANEACIÓN**

CERTIFICADO DE ESTRATO

La Profesional Universitario, área funcional estratificación adscrita a la Oficina Asesora De Planeación, hace uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en el artículo 104 de la ley 142 de 1994, y la ley 689 de agosto 28 de 2001, ley 732 de 25 de enero del 2002.

Hace constar:

Que el predio ubicado en la dirección: K 8BSUR 23 06

Barrio: CRISTO REY II
Pertenece a: Estrato Uno (1)

Mediante Decreto No 1098 DEL 22 DE AGOSTO DEL 2023 -

Codificación DANE. Sector: 0013 Sección: 004 Manzana: 11 Lado: C

Se expide la presente certificación a los 24 días del mes de febrero de 2025, a solicitud del interesado LUISA MARIA GUERRERO SALAS.

Este documento no constituye título de dominio, ni sanea vicios que tengan una titulación o posesión.

ARQ. LENY THIRAN VERGARA P.U OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

26.814.4128



Documento equivalente electrónico SPD

N° DEPM75717

CR 8 B SUR CL 23 -6 MALAMBO-ATLÁNTICO - CICLO: 123

DOCUMENTO No: 143 5345416

CLIENTE: ADETH MARGOTH GUERRERO SALAS

CC/NIT: 26814488

Tienes 1 cuenta vencida. Te invitamos a realizar el pago y evitar

suspension del servicio

0013

004

Factora (de Engre de 2025

Fecha de pago --INMEDIATO--

Periodo de consumo

12 dic al 10 ene

Fecha de generación 31-01-2025 3.14 Fecha de validación 01/30/2025 10:00 00

Resumen estado de cuenta Mes Actual

\$ 17.632,63 3 m3

的错误不成功。 My La Gen

\$ 17.632,63 \$ 1.315,53 \$ 0,03

Entidades Bancarias: Banco de Bogota, Bancolombia, Centros de pago: Super Giros, Super Efectivo, Reval, Ganar, PTM(Plataforma tecnologica multiservicio), Recaudo Electrónico: Bancolombia S. A. BBVA Colombia, Citibank Colombia S. A. Davivienda Grupo AVAL. Helm Bank, Almacenes de Cadena, Critimax, Exito, Carulla

Los servicios públicos brindan calidad de vida, queremos que continúes disfrutando de ellos



100

El no pago de esta factura da lugar a la suspensión del servicio, por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes en las cláusulas: 65 - Energia, 49 para Aguas y Gas. Contra la suspensión proceden los escrisos de reposición ante Aguas de Malambo y apetación ante la Eupenntendencia de Servicios Públicos Domicilianos, los citales dahecan internoperse por escrito dentro de los cinco (5) días. los cuales deberan interponerse por escrito dentro de los cinco (5) dias hábiles siguientes a la fecha de recibo de esta factura y en todo caso antes de la fecha de vencimiento de la misma; Si posterior a la fecha límite de pago, aún no estás al dia y el cobro de la factura contiene alguna financiación realizaremos el reporte a centrales de riesgo.



~ "			G	rupo epro		
Aguas de Malambo	PRUEBA DE E	NTREGA				
REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P DESTINATARIO:		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA $\mathcal{J} - \mathcal{J} - A \cdot \mathcal{L}$				
DIRECCIÓN	CR 8 B SUR CL 23 -6	TIPO DE C	IPO DE COMUNICACIÓN			
FECHA DE ENVIO	19/03/2025	Citación	x	Inicio de actuación		
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0	Interrupción de términos		
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0	Carta de cobro		
FIRMA NOMBRE		100 M				
		NÚMERO DE PQR PQR-12496492-H1J3				
CC		CAUSAS	CAUSAS DE DEVOLUCION			
TELÉFONO		Casa Sola		Se traslado		
FECHA Y HORA	19.03.2025.	Casa Vacia	L	Fuerza mayor		
DE ENTREGA	111,10 ALH	Direccion Errada	V	Se nego a recibir		
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN DO DE BAID TO COLUMNO DE LOS ESTADOS DE LOS COLUMNOS DE BAIDA DE		Direccion no existe		Zona de alto riesgo		
		El cliente no permanece	L	No hay quien reciba		
A. E11.0	Cor V Tota	Faltan datos en la direccion		Se desconoce al cliente		
		consecutivo N°	1			

Medellín, 18 de Marzo de 2025



PQR-12496492-H1J3C

Señor (a).

ADETH MARGOTH GUERRERO SALAS

CR 8 B SUR CL 23 -6 MALAMBO, Atlántico Teléfono: 3000000

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-12496492-H1J3
Nro Radicado: 20251120000330

Aguas de Malambo S.A. E.S.P., con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número del asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página Web http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/ o en nuestra línea de atención al cliente 01 8000 518196.

Si no puede presentarse personalmente, podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre, quien deberá portar la autorización y la cédula, en el momento de la notificación.

En caso de no cumplir con esta citación, se procederá con la notificación por aviso, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

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

198433000165476066-4-1

ATC-FR-29 V02 08/09/2023

Medellín, 18 de Marzo de 2025



PQR-12496492-H1J3C

Señor (a).

ADETH MARGOTH GUERRERO SALAS

CR 8 B SUR CL 23 -6 MALAMBO, Atlántico Teléfono: 3000000

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-12496492-H1J3
Nro Radicado: 20251120000330

Aguas de Malambo S.A. E.S.P., con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número del asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página Web http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/ o en nuestra línea de atención al cliente 01 8000 518196.

Si no puede presentarse personalmente, podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre, quien deberá portar la autorización y la cédula, en el momento de la notificación.

En caso de no cumplir con esta citación, se procederá con la notificación por aviso, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

198433000165476066-4-1

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

ATC-FR-29 V02 08/09/2023