

Fecha de fijación 31-03-2025
 fecha de Desfijación 4-04-2025.



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

| | | | |
|--|--------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P | | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA | |
| DESTINATARIO: | | J-T-A.Z. | |
| NOMBRE | Armando Rafael Orozco Martinez | REGISTRO O CC: 72041253 | |
| DIRECCIÓN | CR 9 B SUR CL 15 A -24 | TIPO DE COMUNICACIÓN | |
| FECHA DE ENVIO | 28/03/2025 | Citación | 0 Inicio de actuación |
| MUNICIPIO | MALAMBO | Aviso | x Interrupción de términos |
| RECIBÍÓ: | | Oficio de respuesta | 0 Carta de cobro |
| FIRMA | | NUMERO DE PQR | |
| NOMBRE | | PQR-12522363-R5H9 | |
| CC | | CAUSAS DE DEVOLUCION | |
| TELÉFONO | | Casa Sola | Se traslado |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA | 28.03.2025. 11:05 AM | Casa Vacía | Fuerza mayor |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN | | Dirección Errada | Se nego a recibir |
| CASA CERAMICA FRENTE SIN PULID PISO CERAMICA REJAS GUIS | | Dirección no existe | Zona de alto riesgo |
| | | El cliente no permanece | No hay quien reciba ✓ |
| | | Faltan datos en la dirección | Se desconoce al cliente |
| | | consecutivo N° | |

Medellín, 28 de Marzo de 2025



Señor (a).

ARMANDO RAFAEL OROZCO MARTINEZ

PQR-12522363-R5H9A

CR 9 B SUR CL 15 A -24

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3174680

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12522363-R5H9

Radicado Nro. 20251120000355

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



198433000195660004-4-1

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

Medellín, 28 de Marzo de 2025



Señor (a).

ARMANDO RAFAEL OROZCO MARTINEZ

PQR-12522363-R5H9A

CR 9 B SUR CL 15 A -24

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3174680

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12522363-R5H9

Radicado Nro. 20251120000355

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



198433000195660004-4-1

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



Grupo-epm

Malambo, 18 de marzo de 2025

Señor
Armando Rafael Orozco Martínez
CR 9 B SUR CL 15 A -24
Los Mangos
Contrato: 13094300
Malambo, Atlántico

20251130000386

Referencia: **PQR-12522363-R5H9**
E-20251120000355

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **Armando Rafael Orozco Martínez** en su calidad de usuario (a) y suscriptor del contrato 13094300 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. **13094300**; En uso de sus facultades conferidas por la ley 142 de 1994, El contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado.

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CR 9 B SUR CL 15 A -24 registrado bajo el contrato **13094300**, se emiten facturas con un promedio en base a, teniendo en predio y sistema comercial equipo de medida.

No obstante, las facturas emitidas se encuentran contempladas en el artículo 146 de la ley 142 de 1.994.
LA MEDICIÓN DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.



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/>

"(...) 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".

Es importante tener en cuenta sobre la necesidad de contar con un equipo de medida, para las emisiones de las facturas y estas sean contempladas bajo lo registrado a través de este, y así se tenga conocimiento del consumo suministrado y adquirido en el predio, tanto para el servicio de acueducto como para el vertimiento de las aguas negras. Adicional a lo anterior, se tiene que, en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes, establece expresamente lo siguiente:

CAPITULO VII - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO CLÁUSULA 33.

"Cuando exista medidor de acueducto, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando este funcione correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de la liquidación de la factura".

LA MEDICION DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.

"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".

Por ello, los conceptos facturados por promedios se encuentran contemplados en la ley 142 de 1.994, El contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo manifestado en el oficio presentado el día 05/03/2025, nos permitimos informarle lo siguiente:

- Se realiza inspección técnica mediante orden No. **533978683**, se llega al predio en mención, técnico verifica equipo de medida 22072473 y lectura de 6 mt³ el pasado 13 de marzo de 2025, solo vive una persona en el predio y realiza uso de los servicios en la noche después de su cronograma laboral, por tal motivo el bajo consumo del servicio.

Ahora bien, teniendo en cuenta la inconformidad reportada en la anterior orden de trabajo, se verifica el historial de lectura en el predio, confirmando la asignación de promedio al usuario teniendo equipo de medida, por ende, se procede a reliquidar los meses de octubre, noviembre, diciembre del 2024 y enero, febrero del 2025 a 1.2 mt³.



En conclusión, esta prestadora accede al reclamo aplicando nota crédito por \$41.744, teniendo en cuenta lo descrito en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, se recomienda realizar el pago del saldo pendiente por valor de \$47,717 pesos, de esta manera se le podrá realizar la reconexión del servicio.

RESUELVE

1. Acceder parcialmente a su reclamo, conforme a la parte considerativa.
2. Notifíquese Personalmente esta 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



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS
Auxiliar de Procesos Comercial
Atencion Cliente.



Grupo-epm

Malambo, 18 de marzo de 2025

Señor
Armando Rafael Orozco Martínez
CR 9 B SUR CL 15 A -24
Los Mangos
Contrato: 13094300
Malambo, Atlántico

20251130000386

Referencia: **PQR-12522363-R5H9**
E-20251120000355

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **Armando Rafael Orozco Martínez** en su calidad de usuario (a) y suscriptor del contrato 13094300 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. **13094300**; En uso de sus facultades conferidas por la ley 142 de 1994, El contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado.

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CR 9 B SUR CL 15 A -24 registrado bajo el contrato **13094300**, se emiten facturas con un promedio en base a, teniendo en predio y sistema comercial equipo de medida.

No obstante, las facturas emitidas se encuentran contempladas en el artículo 146 de la ley 142 de 1.994.
LA MEDICION DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.



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/>

"(...) 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".

Es importante tener en cuenta sobre la necesidad de contar con un equipo de medida, para las emisiones de las facturas y estas sean contempladas bajo lo registrado a través de este, y así se tenga conocimiento del consumo suministrado y adquirido en el predio, tanto para el servicio de acueducto como para el vertimiento de las aguas negras. Adicional a lo anterior, se tiene que, en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes, establece expresamente lo siguiente:

CAPITULO VII - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO CLÁUSULA 33.

"Cuando exista medidor de acueducto, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando este funcione correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de la liquidación de la factura".

LA MEDICION DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.

"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".

Por ello, los conceptos facturados por promedios se encuentran contemplados en la ley 142 de 1.994, El contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado.

Ahora bien, teniendo en cuenta los manifestado en el oficio presentado el día 05/03/2025, nos permitimos informarle lo siguiente:

- Se realiza inspección técnica mediante orden No. **533978683**, se llega al predio en mención, técnico verifica equipo de medida 22072473 y lectura de 6 mt3 el pasado 13 de marzo de 2025, solo vive una persona en el predio y realiza uso de los servicios en la noche después de su cronograma laboral, por tal motivo el bajo consumo del servicio.

Ahora bien, teniendo en cuenta la inconformidad reportada en la anterior orden de trabajo, se verifica el historial de lectura en el predio, confirmando la asignación de promedio al usuario teniendo equipo de medida, por ende, se procede a reliquidar los meses de octubre, noviembre, diciembre del 2024 y enero, febrero del 2025 a 1.2 mt3.



En conclusión, esta prestadora accede al reclamo aplicando nota crédito por \$41.744, teniendo en cuenta lo descrito en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, se recomienda realizar el pago del saldo pendiente por valor de \$47,717 pesos, de esta manera se le podrá realizar la reconexión del servicio.

RESUELVE

1. Acceder parcialmente a su reclamo, conforme a la parte considerativa.
2. Notifíquese Personalmente esta 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



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

Auxiliar de Procesos Comercial
Atencion Cliente.

Radicado:

20251120000355

05/03/2025 1:07 pm

Raisa Berrío P.

PQR-12522363-R5H9

Malambo, FEBRERO 28 de 2025

Señores

AGUAS DE MALAMBO E. S P.

La ciudad

REF. DERECHO DE PETICIÓN

ARMANDO RAFAEL OROZCO MARTINEZ, identificado con la C.C No. 72.040.276 atendiendo el ordenamiento jurídico colombiano e invocando el artículo 23 de la constitución política de Colombia, manifiesto que formulo ante usted Derecho de Petición para que se resuelva en los términos de la Constitución y la ley, basada en los siguientes hechos:

HECHOS

1. Soy usuario activo del servicio público de agua potable adscrito a la empresa Aguas de Malambo E.S.P con número de contrato 13094300.
2. Se me hizo instalación en el segundo semestre del año 2024 del medidor por parte de la empresa Aguas de Malambo, en el mes de septiembre con el contrato No. 13094300, por un valor de \$13.981 pesos, factura razonable porque vivo solo y salgo al rebusque diario, salgo de mi casa a las 6:00 a.m. y regreso a las 9:00 p.m., cabe aclarar que en la mañana al salir de mi casa me aseo y al regresar en la noche solo llego a dormir.
3. De la segunda a la cuarta facturación se vino incrementando el consumo a nueve metros cúbicos, con el mismo argumento del primer punto, el bien inmueble queda solo de domingo a domingo de 6:00 a.m. a 9:00 p.m., por tal motivo no he cancelado el consumo porque desde el mes de diciembre que interpuse una queja verbal no han solucionado esta anomalía, donde se ve perjudicado mi patrimonio, especialmente la canasta familiar.

PRETENSIONES

1. Solicito respetuosamente, se sirvan practicar visita a mi residencia ubicada en la carrera 9B sur 15 A – 24, barrio Los mangos, de mi contacto 3174680310 para que con anticipación me notifiquen de la visita para estar presente.
2. Solicito respetuosamente, se me haga un reajuste de la deuda, teniendo en cuenta el metro cúbico que se venía consumiendo en el predio y no los nueve metros cúbicos que me facturaron en el mes de diciembre al mes de enero, mi preocupación radica en que cada día se va incrementando la deuda por un servicio que no me he consumido.

NOTIFICACION

Recibo notificación en la dirección Carrera 9B sur 15 A – 24, barrio los Mangos, del municipio de Malambo.

Atentamente;



ARMANDO RAFAEL OROZCO MARTINEZ
C.C No. 72.040.276 de malambo- atlántico



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

| | | | |
|--|--------------------------------|------------------------------|---|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P | | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA | |
| DESTINATARIO: | | J-J-A.R. | |
| NOMBRE | Armando Rafael Orozco Martinez | REGISTRO O CC: 72041233 | |
| DIRECCIÓN | CR 9 B SUR CL 15 A -24 | TIPO DE COMUNICACIÓN | |
| FECHA DE ENVIO | 19/03/2025 | Citación | <input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación |
| MUNICIPIO | MALAMBO | Aviso | <input type="checkbox"/> Interrupción de términos |
| RECIBIÓ: | | Oficio de respuesta | <input type="checkbox"/> Carta de cobro |
| FIRMA | | NÚMERO DE PQR | |
| NOMBRE | | PQR-12522363-R5H9 | |
| CC | | CAUSAS DE DEVOLUCION | |
| TELÉFONO | | Casa Sola | <input type="checkbox"/> Se traslado |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA | 19.03.2025 10:49 A.M | Casa Vacía | <input type="checkbox"/> Fuerza mayor |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCION <i>CASA CERRADA FUENTE SIN PINTAR ZULFICO RETAJ 6MI PISO CERAMICA</i> | | Dirección Errada | <input type="checkbox"/> Se nego a recibir |
| | | Dirección no existe | <input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo |
| | | El cliente no permanece | <input checked="" type="checkbox"/> No hay quien reciba |
| | | Faltan datos en la dirección | <input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente |
| | | consecutivo N° | |

Medellín, 18 de Marzo de 2025



PQR-12522363-R5H9C

Señor (a).

ARMANDO RAFAEL OROZCO MARTINEZ

CR 9 B SUR CL 15 A -24

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3174680

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-12522363-R5H9

Nro Radicado: 20251120000355

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



198433000195660004-4-1

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

Medellín, 18 de Marzo de 2025



PQR-12522363-R5H9C

Señor (a).

ARMANDO RAFAEL OROZCO MARTINEZ

CR 9 B SUR CL 15 A -24

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3174680

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-12522363-R5H9

Nro Radicado: 20251120000355

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



198433000195660004-4-1

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