



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		JAIRO ALEN: 11n-	
NOMBRE	German Domínguez Mendoza	REGISTRO O CC:	72041253
DIRECCIÓN	CR 11 CL 4 -18	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	6/03/2025	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-12405110-T0J2-R	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	06 03 2025 - 08:57 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>CASA GERMAN COLOR BLANCO PISO BLANCO PISO CERAMICA</i>		Dirección Errada	Se nego a recibir
		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°	

Fecha de fijación 10-03-2025  
 Fecha de Desfijación 14-03-2025

Medellín, 7 de Marzo de 2025



Señor (a).

**GERMAN DOMINGUEZ MENDOZA**

**PQR-12405110-T0J2-RA**

CR 11 CL 4 -18

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12405110-T0J2-R

Radicado Nro. 20251120000243

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: 26/02/2025

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,

*Raisa Bermudez P.*

---

RAISA ALEJANDRA BERMUDEZ PINEDA



198433000144480000-4-1

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

Malambo, 26 de febrero de 2025

Señor

20251130000289

**ACTO EMPRESARIAL No. 3089**  
**Malambo, 26 de febrero del 2025**

Por medio del cual Aguas de Malambo S.A.E.S.P. resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación de fecha 12 de febrero de 2025, instaurado por el señor(a) **German Domínguez Mendoza** del contrato No. **11944806** contra la respuesta del acto empresarial de fecha 28 de enero del 2025, solicitando se revoque o modifique la decisión inicial.

#### **FUNDAMENTOS DE HECHO**

El día 12 de febrero de 2025, usuario interpuso Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación por no estar de acuerdo con la respuesta del acto empresarial de fecha 28 de enero del 2025.

#### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**Art.154 de la Ley 142**, del Cap.VII, Establece que no proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de ser expresamente emitidas, en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

**El Art.153 de la Ley 142**, establece en su inciso 3: "Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.", siguiendo esta idea, el Art.76 del Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, determina los requisitos que deben observar los recursos expresamente dice:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

#### **CONSIDERACIONES**

Teniendo en cuenta el Recurso interpuesto el día 12 de febrero de 2025 con el No. de radicado **20251120000243**; Tal como se manifestó en la petición inicial, nos permitimos informarle lo siguiente:

**AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.**, en atención a la manifestación realizada por el usuario y suscriptor del contrato No. **11944806**; 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 11 CL 4 -18, se encuentra identificado con bajo el contrato **11944806**.

Ahora bien, se analiza de fondo los consumos facturados en los periodos correspondientes a las ultimas 5 facturas emitidas, y, es de anotar que, mediante análisis identificamos que estas son facturadas conforme al artículo 146 de la ley 142 de 1.994, donde señala lo siguiente:

**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".

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".

Ahora bien, conforme con lo manifestado en la petición presentada, realizamos verificación a los registros del predio, encontrando que a través de la solicitud No. **20241120000973** del día 12/08/2024, usuarios del sector con dirección CR 11 con CL 4, a través del oficio manifiestan que, existe una fuga de agua potable en el espacio público proveniente de la dirección **CR 11 CL 4 -18**, de las cuales perjudicaban las viviendas del sector.

Así las cosas, se programa orden No. **5371700** para la ejecución de la corrección de la fuga existente en el predio, de las cuales fue ejecutada el día 09/09/2024, donde se procede a partir pavimento de 1.20 x 1.20 x 20 Cm, se realiza excavación de 1 Mt de profundidad, se encontró fuga en acometida y se realiza reparación dejando todo normalizado.

Si bien es cierto, se generó un cobro total por **\$577.025**, el cual se relaciona en los siguientes ítems:

Detalle OT	Items Recurso Humano	Materiales	Equipos Especiales	Atributos de la Solicitud	Cobros por Resolución		
GRUPO	Descripción	Unidad	Medida	Indicador de Cobro	Concepto Facturación	Costo	Cobro
210344	TUBERIA PEAD PEBD 20MM 16BAR - TERM...	ml	5.00	SI	300	6,491	\$7,789.74
210359	ADAPTADOR PEAD 20MM X 1/2" - 16BAR ...	Un	2.00	SI	300	4,460	\$5,352.14
210360	ADAPTADOR PEAD 20MM X 1/2" - 16BAR ...	Un	2.00	SI	300	4,196	\$5,035.13
217125	CEMENTO HIDRAULICO - 25 KG	Un	75.00	SI	300	64,974	\$77,968.80
<b>Total Costo</b>						<b>\$80,121.51</b>	<b>\$96,145.81</b>

Detalle OT	Items Recurso Humano	Materiales	Equipos Especiales	Atributos de la Solicitud	Cobros por Resolución		
Resolución	Item de Resolución	Descripción	Unidad	Cantidad	Indicador de Cobro	Concepto Facturación	Cobro
2024111000034	1043	Reparación de acometida de acueduct...	Un	2.28	SI	300	\$446,610.96
2024111000034	1044	Reparación de acometida de acueduct...	Un	1.00	SI	300	\$34,268.00
<b>Total cobro:</b>							<b>\$480,878.96</b>

Ante lo anterior, informamos que los cargos relacionados previamente, se generaron por concepto de materiales, accesorios y mano de obra, siendo una totalidad por el valor de **\$577.025**.

Aquí es de mencionar que, teniendo en cuenta los trabajos ejecutados por la corrección de la fuga fue derivada de la acometida del predio en mención **CR 11 CL 4 -18**, por lo tanto, el cobro de esta actividad se facturó a partir del periodo de octubre 2.024, de las cuales fue diferido a cuotas.

Ahora bien, conforme con los cobros generados como concepto de mano de obra por la corrección de la fuga, se tiene que a través del concepto No. 52461 de 2021 (julio 28) emitido por la CRA, donde señala lo siguiente:

Artículo 1.2.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificado por el artículo primero de la Resolución CRA 271 de 2003, hoy compilada en el artículo 1.2.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, se tiene que:

*"Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema".*

Seguidamente, la referida norma establece que para realizar esa conexión el prestador incurre en unos costos que lo denominó **Costos Directos de Conexión**, que:

*"Son los costos en que incurre la persona prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios. También se deben considerar como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los estudios particularmente complejos, en caso de presentarse. En todo caso sólo se podrá incluir, los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles".*

Aunado a lo anterior, no se procede a realizar refacturación del cobro total por **\$577.025** (facturado de manera diferida a partir del periodo de octubre 2.024), teniendo en cuenta que, estos valores si fueron derivados como producto de la corrección de la fuga en la acometida del predio **CR 11 CL 4 -18**. Si bien es cierto, no se evidencia un reporte registrado previamente a través de la línea telefónica, a excepción de la queja presentada por escrito el día **12/08/2024**.

Y, finalmente, llama la atención que el predio cuenta con equipo de medición serie No. **2016493740**, encontrándose detenido, por lo tanto, no registra el pase del servicio pese a encontrarse la vivienda en uso. Esto, lo podemos evidenciar en la siguiente relación del histórico de consumos del predio:

Consumos

Producto	Inicio del periodo	Fin del periodo	Tipo de consumo	Serie del medidor	Consumo	Lectura	Leída el	Funcion de calculo
124800916	6/11/2024	5/12/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	3/12/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	5/10/2024	5/11/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	2/11/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	5/9/2024	4/10/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	4/10/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	6/8/2024	4/9/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	3/9/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	6/7/2024	5/8/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	1/8/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	6/6/2024	5/7/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	4/7/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	5/5/2024	5/6/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	5/6/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	4/4/2024	4/5/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	3/5/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	6/3/2024	3/4/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	3/4/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	6/2/2024	5/3/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	5/3/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	5/1/2024	5/2/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	5/2/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas

Ante lo anterior, es evidente que Aguas de Malambo S.A.E.S.P. no le viene facturando el consumo adquirido o suministrado al interior del predio, por lo que, se le sugiere realizar las debidas correcciones o en su defecto cambiar el equipo de medición, y, de esta manera, se le facture por estricta medición y/o uso del servicio.

Señor usuario téngase en cuenta que, pese a que, el predio cuenta con el servicio, no se ha generado cobro por consumos desde el periodo de **febrero de 2.019**, a excepción de los cargos fijos. Lo anterior, conforme con lo previsto en el **artículo 256 de la Ley 599 del 2000**, **las conexiones fraudulentas no solo dan lugar a la suspensión y/o corte del servicio, tal y como se prevé en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, sino que puede llevar, incluso, a la comisión del delito de defraudación de fluidos**, evento en el que el prestador afectado puede acudir ante las autoridades respectivas.

De lo anterior, no se procede a realizar refacturación del cobro total por **\$577.025** (facturado de manera diferida a partir del periodo de octubre 2.024), teniendo en cuenta que, estos valores si fueron derivados como producto de la corrección de la fuga en la acometida del predio **CR 11 CL 4 -18**. Si bien es cierto, no se evidencia un reporte registrado previamente a través de la línea telefónica, a excepción de la queja presentada por escrito el día 12/08/2024.

Debido a todo lo anterior, se decide Confirmar en la parte considerativa de este Acto Empresarial **Aguas de Malambo S.A.E.S.P.**

#### RESUELVE

1. **Confirmar** los recursos interpuestos por el señor(a) **German Domínguez Mendoza**.
2. Notifíquese personalmente la presente decisión administrativa.
3. El expediente será enviado ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS para que se le de trámite recurso de apelación 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 26 días del mes de febrero de 2025.

Atentamente,



**RONALD NELLIG JIMENEZ MIRANDA**  
Profesional Atención Cliente  
Área Comercial

Medellín, 7 de Marzo de 2025



Señor (a).

**GERMAN DOMINGUEZ MENDOZA**

**PQR-12405110-T0J2-RA**

CR 11 CL 4 -18

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12405110-T0J2-R

Radicado Nro. 20251120000243

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: 26/02/2025

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,

*Raisa Bermudez P.*

---

RAISA ALEJANDRA BERMUDEZ PINEDA



198433000144480000-4-1

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

Malambo, 26 de febrero de 2025

Señor

20251130000289

**ACTO EMPRESARIAL No. 3089**  
**Malambo, 26 de febrero del 2025**

Por medio del cual Aguas de Malambo S.A.E.S.P. resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación de fecha 12 de febrero de 2025, instaurado por el señor(a) **German Domínguez Mendoza** del contrato No. **11944806** contra la respuesta del acto empresarial de fecha 28 de enero del 2025, solicitando se revoque o modifique la decisión inicial.

#### **FUNDAMENTOS DE HECHO**

El día 12 de febrero de 2025, usuario interpuso Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación por no estar de acuerdo con la respuesta del acto empresarial de fecha 28 de enero del 2025.

#### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**Art.154 de la Ley 142**, del Cap.VII, Establece que no proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de ser expresamente emitidas, en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

**El Art.153 de la Ley 142**, establece en su inciso 3: "Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.", siguiendo esta idea, el Art.76 del Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, determina los requisitos que deben observar los recursos expresamente dice:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

#### **CONSIDERACIONES**

Teniendo en cuenta el Recurso interpuesto el día 12 de febrero de 2025 con el No. de radicado **20251120000243**; Tal como se manifestó en la petición inicial, nos permitimos informarle lo siguiente:

**AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.**, en atención a la manifestación realizada por el usuario y suscriptor del contrato No. **11944806**; 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 11 CL 4 -18, se encuentra identificado con bajo el contrato **11944806**.

Ahora bien, se analiza de fondo los consumos facturados en los periodos correspondientes a las ultimas 5 facturas emitidas, y, es de anotar que, mediante análisis identificamos que estas son facturadas conforme al artículo 146 de la ley 142 de 1.994, donde señala lo siguiente:

**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".

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".

Ahora bien, conforme con lo manifestado en la petición presentada, realizamos verificación a los registros del predio, encontrando que a través de la solicitud No. **20241120000973** del día **12/08/2024**, usuarios del sector con dirección CR 11 con CL 4, a través del oficio manifiestan que, existe una fuga de agua potable en el espacio público proveniente de la dirección **CR 11 CL 4 -18**, de las cuales perjudicaban las viviendas del sector.

Así las cosas, se programa orden No. **5371700** para la ejecución de la corrección de la fuga existente en el predio, de las cuales fue ejecutada el día **09/09/2024**, donde se procede a partir pavimento de 1.20 x 1.20 x 20 Cm, se realiza excavación de 1 Mt de profundidad, se encontró fuga en acometida y se realiza reparación dejando todo normalizado.

Si bien es cierto, se generó un cobro total por **\$577.025**, el cual se relaciona en los siguientes ítems:

Detalle OT	Items Recurso Humano	Materiales	Equipos Especiales	Atributos de la Solicitud	Cobros por Resolución		
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Indicador de Cobro	Concepto Facturación		
210344	TUBERIA PEAD PEBD 20MM 16BAR - TERM...	ml	5.00	Si	300	6,491	\$7,789.74
210359	ADAPTADOR PEAD 20MM X 1/2" - 16BAR ...	Un	2.00	Si	300	4,460	\$5,352.14
210360	ADAPTADOR PEAD 20MM X 1/2" - 16BAR ...	Un	2.00	Si	300	4,196	\$5,035.13
217125	CEMENTO HIDRAULICO - 25 KG	Un	75.00	Si	300	64,974	\$77,968.80
<b>Total Costo</b>					<b>Total costo y cobro:</b>	<b>\$80,121.51</b>	<b>\$96,145.81</b>

Detalle OT	Items Recurso Humano	Materiales	Equipos Especiales	Atributos de la Solicitud	Cobros por Resolución		
Resolución	Item de Resolución	Descripción	Unidad	Cantidad	Indicador de Cobro		
2024111000034	1043	Reparación de acometida de acueduct...	Un	2.28	Si	300	\$446,610.96
2024111000034	1044	Reparación de acometida de acueduct...	Un	1.00	Si	300	\$34,268.00
<b>Total cobro:</b>						<b>\$480,878.96</b>	

Ante lo anterior, informamos que los cargos relacionados previamente, se generaron por concepto de materiales, accesorios y mano de obra, siendo una totalidad por el valor de **\$577.025**.

Aquí es de mencionar que, teniendo en cuenta los trabajos ejecutados por la corrección de la fuga fue derivada de la acometida del predio en mención **CR 11 CL 4 -18**, por lo tanto, el cobro de esta actividad se facturó a partir del periodo de octubre 2.024, de las cuales fue diferido a cuotas.

Ahora bien, conforme con los cobros generados como concepto de mano de obra por la corrección de la fuga, se tiene que a través del concepto No. 52461 de 2021 (julio 28) emitido por la CRA, donde señala lo siguiente:



Artículo 1.2.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificado por el artículo primero de la Resolución CRA 271 de 2003, hoy compilada en el artículo 1.2.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, se tiene que:

*"Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema".*

Seguidamente, la referida norma establece que para realizar esa conexión el prestador incurre en unos costos que lo denominó **Costos Directos de Conexión**, que:

*"Son los costos en que incurre la persona prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios. También se deben considerar como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los estudios particularmente complejos, en caso de presentarse. En todo caso sólo se podrán incluir, los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles".*

Aunado a lo anterior, no se procede a realizar refacturación del cobro total por **\$577.025** (facturado de manera diferida a partir del período de octubre 2.024), teniendo en cuenta que, estos valores si fueron derivados como producto de la corrección de la fuga en la acometida del predio **CR 11 CL 4 -18**. Si bien es cierto, no se evidencia un reporte registrado previamente a través de la línea telefónica, a excepción de la queja presentada por escrito el día 12/08/2024.

Y, finalmente, llama la atención que el predio cuenta con equipo de medición serie No. **2016493740**, encontrándose detenido, por lo tanto, no registra el pase del servicio pese a encontrarse la vivienda en uso. Esto, lo podemos evidenciar en la siguiente relación del histórico de consumos del predio:

Consumos

Producto	Inicio del periodo	Fin del periodo	Tipo de consumo	Serie del medidor	Consumo	Lectura	Leída el	Función de cálculo
124800916	6/11/2024	5/12/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	3/12/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	5/10/2024	5/11/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	2/11/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	5/9/2024	4/10/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	4/10/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	6/8/2024	4/9/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	3/9/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	6/7/2024	5/8/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	1/8/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	6/6/2024	5/7/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	4/7/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	5/5/2024	5/6/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	5/6/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	4/4/2024	4/5/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	3/5/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	6/3/2024	3/4/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	3/4/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	6/2/2024	5/3/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	5/3/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124800916	5/1/2024	5/2/2024	AGUA POTABLE	2016493740	0	144	5/2/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas

Ante lo anterior, es evidente que Aguas de Malambo S.A.E.S.P. no le viene facturando el consumo adquirido o suministrado al interior del predio, por lo que, se le sugiere realizar las debidas correcciones o en su defecto cambiar el equipo de medición, y, de esta manera, se le facture por estricta medición y/o uso del servicio.

Señor usuario téngase en cuenta que, pese a que, el predio cuenta con el servicio, no se ha generado cobro por consumos desde el periodo de febrero de 2.019, a excepción de los cargos fijos. Lo anterior, conforme con lo previsto en el artículo 256 de la Ley 599 del 2000, **las conexiones fraudulentas no solo dan lugar a la suspensión y/o corte del servicio, tal y como se prevé en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, sino que puede llevar, incluso, a la comisión del delito de defraudación de fluidos**, evento en el que el prestador afectado puede acudir ante las autoridades respectivas.

De lo anterior, no se procede a realizar refacturación del cobro total por **\$577.025** (facturado de manera diferida a partir del periodo de octubre 2.024), teniendo en cuenta que, estos valores si fueron derivados como producto de la corrección de la fuga en la acometida del predio **CR 11 CL 4 -18**. Si bien es cierto, no se evidencia un reporte registrado previamente a través de la línea telefónica, a excepción de la queja presentada por escrito el día 12/08/2024.

Debido a todo lo anterior, se decide Confirmar en la parte considerativa de este Acto Empresarial **Aguas de Malambo S.A.E.S.P.**

**RESUELVE**

1. **Confirmar** los recursos interpuestos por el señor(a) **German Domínguez Mendoza**.
2. Notifíquese personalmente la presente decisión administrativa.
3. El expediente será enviado ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS para que se le de tramite recurso de apelación 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 26 días del mes de febrero de 2025.

Atentamente,



**RONALD NELLIG JIMENEZ MIRANDA**  
Profesional Atención Cliente  
Área Comercial

Maíambo febrero 12 de 2025.

11944806  
CONTRATO No 11944805

Señores.

AGUAS DE MALAMBO S. A. E.S.P.

**ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ**

Auxiliar de procesos Comerciales

E, S, D,

20251120000243  
12-02-2025

3:46 p.m

Eliecer Hernandez

PQR-12405110-TOJ2-R

REF; RECURSO DE REPOSICION YEN SUBCIDIO DE APELACION, CONTRA LA DECISIÓN 20251130000101 DE fecha 28 de enero de 2025.

#### HECHOS.

La empresa realiza unos trabajos en la carrera 11, correspondiente a una fuga en la mitad de la vía por la fuga de agua potable a petición de algunos vecinos, más exactamente en la parte oriental de mi vivienda, ubicada en la CARRERA 11 No 4 -18 del municipio de malambo.

Si verificar a quien correspondía dicha acometida y sin consultarme a mi la empresa decide cobrarme los costos en la que incurrió por dicha reparación, imponiéndome un acuerdo de pago sin yo tener conocimiento y sin verificar a quien correspondía dicha acometida.

Es de entender que los arreglos se realizaron en la vía publica a un (1) metro del andén y a Ocho (8) Metros hacia el Oriente de la entrada de mi vivienda, lugar donde se encuentra mi acometida y mi sistema de medida.

Que el **Artículo 28 de la Ley 142 de 1994**, establece que estos costos corresponden a la empresa, ya que corresponde a su infraestructura.

La empresa en la respuesta dada mediante DECISIÓN 20251130000101 DE fecha 28 de enero de 2025, se limita a divagar sin ningún fundamento jurídico, evitando responder el fondo de mi petición, de igual manera asume una posición dominante y amenazante al considerar que el infractor de la ley soy yo.

La empresa lleva la citación correspondiente mi petición, en la casa de al lado el día 02 de Febrero de 2025, y el funcionario no le permite a la señora Adela meza ponerle la fecha de entrega para que los términos se venzan, ya que el día 28 de Enero de 2.025, la empresa estaba realizando la toma de pruebas en el sector a través de fotografías

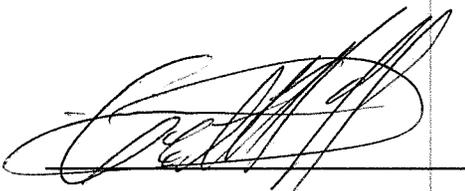
#### FUNDAMENTO DE DERECHO.

Artículo 28 de la ley 142 de 1.994,

#### NOTIFICACION,

Recibo Notificación en la Carrera 11 No 4 – 22, centro de malambo.

Atte.



**GERMEN DOMÍNGUEZ MENDOZA**



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		<i>Jairo Anselmo</i>	
NOMBRE	GERMAN DOMINGUEZ MENDOZA	REGISTRO O CC: <i>32041253</i>	
DIRECCIÓN	CR 11 CL 4 -18	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	27/02/2025	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-12405110-T0J2-R	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>27-02-2025 08:36 A.M</i>	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	<i>CASA CERRO CASO BLANCA ROJAS BLANCA PISO CERAMICA 2</i>	Dirección Errada	Se nego a recibir
		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	No hay quien reciba <input checked="" type="checkbox"/>
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 26 de Febrero de 2025



Señor (a).  
**GERMAN DOMINGUEZ MENDOZA**  
CR 11 CL 4 -18  
MALAMBO, Atlántico  
Teléfono:

**PQR-12405110-T0J2-RC**

Citación para notificación personal.  
Asunto: Requerimiento: PQR-12405110-T0J2-R  
Nro Radicado: 20251120000243

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,

*Raisa Bermudez P.*

RAISA ALEJANDRA BERMUDEZ PINEDA



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

198433000144480000-4-1