

Fecha de F. 26-03-2025
Fecha de desfiguración: 1-04-2025



PRUEBA DE ENTREGA

Grupo-epm

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		Jonathan Ortúzar	
NOMBRE	Jairo Arturo Del Toro Muñoz	REGISTRO O CC: 1129513740	
DIRECCIÓN	CL 37 B CR 27 C -31 (IN 101)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	19/03/2025	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-12470333-F4S3	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	X Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
Casa Vacía.		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, 19 de Marzo de 2025



Señor (a).

JAIRO ARTURO DEL TORO MUÑOZ

PQR-12470333-F4S3A

CL 37 B CR 27 C -31 (IN 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3600000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12470333-F4S3

Radicado Nro. 20251120000277

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: 10/03/2025

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.



198433000382020002-4-1



Grupo **epm**

Malambo, 10 de marzo de 2025

Señor
Jairo Arturo Del Toro Muñoz
CL 37 B CR 27 C -31
Ciudad Caribe
Contrato: **12939114**
Malambo, Atlántico

20251130000332

Referencia: **PQR-12470333-F4S3**
E-20251120000277

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **Jairo Arturo Del Toro Muñoz** en su calidad de usuario(a) y suscriptor del contrato **12939114** 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. **12939114**; 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 CL 37 B CR 27 C -31 (IN 101), se encuentra registrado con el contrato No. **12939114**.

Ahora bien, se analiza de fondo los consumos facturados, y, es de anotar que, mediante análisis identificamos que estas son facturadas conforme al artículo 146 de la ley 142 de 1.994, de las cuales expresa lo siguiente:

"(...) 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".

Por ello, los conceptos facturados se encuentran contemplados en la ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado.

Así mismo, nos remitimos al artículo 144 de la Ley 142 de 1994, donde dispone lo siguiente:

"ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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" (texto subrayado).

Por lo tanto, es menester indicar lo establecido en, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, habilita excepcionalmente la aplicación de mecanismos alternativos a la determinación del consumo a través del empleo de los equipos de medida para establecer el precio, según lo establezcan los contratos de servicios públicos. Tales posibilidades son: i) consumos de promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario, iii) consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o iii) o aforos individuales, según sea el caso.

Conforme con lo solicitado en relación con ejecutar una visita técnica, por lo que programamos inspección a través de la orden No. **5604088** ejecutada el día **10/03/2025**, se evidencia que existe dos apartamento el cual uno esta desocupado y el otro predio se encuentra en construcción, en la actualidad la obra se encuentra incompleta, se confirmar que el predio con dirección CL 37 B CR 27 C -31 (IN 101) y contrato 12939114, no cuenta con acometidas del servicio de acueducto y alcantarillado.

En conclusión, nos permitimos informarle que se considera realizar anulación de las facturas pendientes por el valor de **\$263,683** a los periodos comprendidos desde la factura de noviembre de 2.023 hasta marzo de 2.025, adicionalmente, se remite al área encargada solicitud para el retiro del contrato No. **12939114**; Conforme con las consideraciones expuestas en el presente acto administrativo.

RESUELVE

1. Acceder 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 10 días del mes de marzo de 2025

Atentamente



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS
Auxiliar de Procesos
Atencion Cliente.

Medellín, 19 de Marzo de 2025



Señor (a).

JAIRO ARTURO DEL TORO MUÑOZ

PQR-12470333-F4S3A

CL 37 B CR 27 C -31 (IN 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3600000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12470333-F4S3

Radicado Nro. 20251120000277

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: 10/03/2025

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



198433000382020002-4-1

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



Grupo epm

Malambo, 10 de marzo de 2025

Señor
Jairo Arturo Del Toro Muñoz
CL 37 B CR 27 C -31
Ciudad Caribe
Contrato: **12939114**
Malambo, Atlántico

20251130000332

Referencia: **PQR-12470333-F4S3**
E-20251120000277

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **Jairo Arturo Del Toro Muñoz** en su calidad de usuario(a) y suscriptor del contrato **12939114** 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. **12939114**; 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 CL 37 B CR 27 C -31 (IN 101), se encuentra registrado con el contrato No. **12939114**.

Ahora bien, se analiza de fondo los consumos facturados, y, es de anotar que, mediante análisis identificamos que estas son facturadas conforme al artículo 146 de la ley 142 de 1.994, de las cuales expresa lo siguiente:

"(...) 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".

Por ello, los conceptos facturados 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.

Así mismo, nos remitimos al artículo 144 de la Ley 142 de 1994, donde dispone lo siguiente:

"ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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" (texto subrayado).

Por lo tanto, es menester indicar lo establecido en, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, habilita excepcionalmente la aplicación de mecanismos alternativos a la determinación del consumo a través del empleo de los equipos de medida para establecer el precio, según lo establezcan los contratos de servicios públicos. Tales posibilidades son: i) consumos de promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario, iii) consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o iii) o aforos individuales, según sea el caso.

Conforme con lo solicitado en relación con ejecutar una visita técnica, por lo que programamos inspección a través de la orden No. **5604088** ejecutada el día 10/03/2025, se evidencia que existe dos apartamento el cual uno esta desocupado y el otro predio se encuentra en construcción, en la actualidad la obra se encuentra incompleta, se confirmar que el predio con dirección CL 37 B CR 27 C -31 (IN 101) y contrato 12939114, no cuenta con acometidas del servicio de acueducto y alcantarillado.

En conclusión, nos permitimos informarle que se considera realizar anulación de las facturas pendientes por el valor de **\$263,683** a los periodos comprendidos desde la factura de noviembre de 2.023 hasta marzo de 2.025, adicionalmente, se remite al área encargada solicitud para el retiro del contrato No. **12939114**; Conforme con las consideraciones expuestas en el presente acto administrativo.

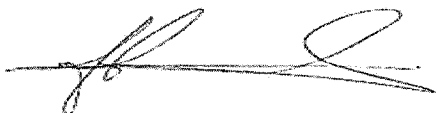
RESUELVE

1. Acceder 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 10 días del mes de marzo de 2025

Atentamente



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS
Auxiliar de Procesos
Atencion Cliente.

Malambo- Atlántico,

Señores

Aguas de Malambo

Radicado:

20251120000277

Día = 18/02/25.

Contrato # 12939114 (AP 101).

POR-12470333 -F453.

Cordial Saludos

Yo **Jairo Arturo Del Toro Muñoz** identificado con **cédula de ciudadanía N° 78.106.636** expedida en el municipio de **Ayapel, Córdoba** solicito por **derecho de petición** el **retiro de la factura o contrato** impuesto en el inmueble ubicado en el barrio **Cuidad Caribe Etapa II** en la **Calle 37 B Cra 27 C -31** debido a que se está generando cobros en el inmueble el cual no se encuentra terminado por **procesos de construcción**, por ello no esta generando consumo en el servicio de acueducto por lo no hay **instalación del servicio** (tuberías, acueducto, contador)

De acuerdo con la **Ley 142 de 1994 en el artículo 90** donde se indica que los cargos facturables, como el cargo por unidad de consumo, el cargo fijo y el aporte de conexión, solo son aplicables cuando el usuario tiene disponible el servicio público domiciliario. Por lo tanto, si no se ha realizado la instalación del servicio, no es legal efectuar cobros relacionados. Expuesto lo anterior me dirijo ante ustedes para hacer el retiro de los cobros impuestos dado que no existe consumo alguno que abale los cobros generados por Aguas de Malambo.

Espero pronta respuesta.

Atentamente.

Jairo Arturo Del Toro Muñoz
C.C 78.106.636 Ayapel, Córdoba



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		Hansp Ballarteros	
NOMBRE	JAIRO ARTURO DEL TORO MUÑOZ	REGISTRO O CC: 72.051.612	
DIRECCIÓN	CL 37 B CR 27 C -31 (IN 101)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	11/03/2025	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-12470333-F4S3	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
11/03/2025		Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
CASA CERRADA		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 10 de Marzo de 2025



PQR-12470333-F4S3C

Señor (a).

JAIRO ARTURO DEL TORO MUÑOZ

CL 37 B CR 27 C -31 (IN 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3600000

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-12470333-F4S3

Nro Radicado: 20251120000277

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



198433000382020002-4-1

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

Medellín, 10 de Marzo de 2025



PQR-12470333-F4S3C

Señor (a).

JAIRO ARTURO DEL TORO MUÑOZ

CL 37 B CR 27 C -31 (IN 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3600000

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-12470333-F4S3

Nro Radicado: 20251120000277

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



198433000382020002-4-1

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

