

PRUEBA DE ENTREGA

ok

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC:	
NOMBRE	Pabla Isabel Rodriguez Arias	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 37 B CR 27 C -3	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	26/02/2025	Aviso	x Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA	RECIBÍÓ:	NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-12464748-C2S0	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	☒ Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	Instalación	Dirección Errada	Se nego a recibir
Vocía de ocupada	27-02-2025	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
	9:00AM	El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Fecha de fijación 5-03-2025

Fecha de Desfijación 11-03-2025

Medellín, 26 de Febrero de 2025



Señor (a).

PABLA ISABEL RODRIGUEZ ARIAS

PQR-12464748-C2S0A

CL 37 B CR 27 C -3

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12464748-C2S0

Radicado Nro. 20251120000256

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: 17/02/2025

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,

Ana Cristina D.

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ



198433000382020000-4-1

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



Grupo epm

Malambo, 17 de febrero de 2025

Señora
Pabla Isabel Rodríguez Arias
CL 37 B CR 27 C -3
Ciudad Caribe
Contrato: 11935988
Malambo, Atlántico

20251130000223

Referencia: **PQR-12464748-C2S0**
E-20251120000256

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **Pabla Isabel Rodríguez Arias** en su calidad de usuario (a) y suscriptor del contrato **11935988** 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. **11935988**; 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 -3, se encuentra registrado con el contrato No. **11935988**.

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.

No obstante, como el uso de estas alternativas se encuentra supeditado a la imposibilidad de medir los consumos con aparatos de medida, la ley limita su aplicación o procedencia, a los casos en que: i) durante un período no sea posible medir razonablemente con los instrumentos de consumo, ii) se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble y iii) se determine la falta de medición del consumo por acción u omisión de la empresa y/o del suscriptor.

En cuanto a, los servicios de saneamiento básico y aquellos en que, por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, no exista medición individual, la comisión de regulación respectiva definirá los parámetros adecuados para estimar el consumo.

Ante lo mencionado en su oficio, en relación con el retiro del medidor, procedemos a realizar las verificaciones de los registros del predio, de las cuales no identificamos acta o solicitud relacionada con retiro del medidor, el cual hace mención. Por lo tanto, nos permitimos remitirnos a lo relacionado con la actividad del retiro del medidor, de tal manera,

"(...) el artículo 1.13.2.2.5. de la Resolución CRA 943 de 2021, que compila el artículo 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, establece que cuando el prestador pretende llevar a cabo el retiro de un medidor se debe comunicar al suscriptor o usuario, con al menos dos días hábiles de antelación al día de la diligencia. Dicha norma establece lo siguiente:

"Artículo 1.13.2.2.5. Retiro del medidor. *Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de esta resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla. (texto subrayado y en negrilla).*

(...) En todo caso, el Prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente

acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 1.13.2.2.2. de la presente resolución. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo (...).

Ante lo expuesto previamente, se informa que Aguas de Malambo S.A.E.S.P. no es responsable del retiro del medidor ya que esto fue llevado a cabo por personal ajeno a esta prestadora, por lo tanto, se desconoce las condiciones técnicas del retiro y la conservación del equipo de medida serie No. 2015459450. Por lo tanto, se sugiere realizar la solicitud de instalación de un nuevo equipo de medida.

Por otro lado, notamos que se procedió con la ejecución del servicio a través de la orden No. **464034651** de las cuales fue ejecutada el día **29/07/2024**, que, si bien, se procedió con el bloqueo de la válvula de corte; Tal como se evidencia en el acta adjunta.

Adicionalmente, mediante análisis a las facturas emitidas notamos que, desde el periodo de octubre de 2.024, no se ha emitido cobros por conceptos de consumos, a excepción de los cargos fijos. Por lo tanto, se indexa la siguiente imagen de las facturas comprendidas desde el periodo de agosto 2.024 hasta febrero 2.025:

Consumos

Producto	Inicio del periodo	Fin del periodo	Tipo de consumo	Serie del medidor	Consumo	Lectura	Leída el	Función de cálculo
124791941	18/12/2024	16/1/2025	AGUA POTABLE	2015459450	0	16/1/2025	PESTACONS	- Establecer Consumo Manual
124791941	18/11/2024	17/12/2024	AGUA POTABLE	2015459450	0	16/12/2024	PESTACONS	- Establecer Consumo Manual
124791941	18/10/2024	17/11/2024	AGUA POTABLE	2015459450	0	15/11/2024	PEXCEPCAUS	- Ajuste por reclamo con causal
124791941	17/9/2024	17/10/2024	AGUA POTABLE	2015459450	0	17/10/2024	PEXCEPCAUS	- Ajuste por reclamo con causal
124791941	17/8/2024	16/9/2024	AGUA POTABLE	2015459450	0	1320 16/9/2024	CALCCOLE	- Calcular Consumo por Lecturas
124791941	18/7/2024	16/8/2024	AGUA POTABLE	2015459450	9	1320 16/8/2024	CALCCOLE	- Calcular Consumo por Lecturas

Y, finalmente, encontramos que el predio se encuentra pendiente con el saldo total por **\$50.200**, en relación con las facturas emitidas desde septiembre de 2.024 hasta febrero de 2.025.

En conclusión, nos permitimos informarle que, Aguas de Malambo S.A.E.S.P., no ha procedido con las gestiones de retiro del medidor, a excepción de la suspensión del servicio por incumplimiento de las obligaciones generadas; Demas, conforme con las consideraciones expuestas en el presente acto administrativo.

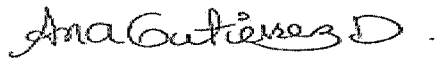
RESUELVE

1. No 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 17 días del mes de febrero de 2025.

Atentamente,



ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ

Auxiliar de Procesos Comerciales

Atención Cliente



Empresas Públicas de Medellín E.S.P
Línea de Atención fijo y celular Medellín
4444115 ó 018000415115
Grandes Contribuyentes -Retenedores del IVA
Auto retenedores -Res. 547 del 25/01/2002
www.epm.com.co

SUSPENSION AGUA POTABLE
Número Orden:464034651
Cliente:NAYI SANCHEZ OLIVERO
Dirección:CL 37 B CR 27 C -3
MALAMBO - Atlantico

Actividad: SUSPENSION AGUA POTABLE CON MEDIDOR
Motivo: Suspensión por no Pago
Servicio Suscrito: 124791941

Apreciado usuario:

Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa procederán hoy con la desconexión del servicio de acueducto. Esta medida la tomamos por encontrar el incumplimiento de alguna de las causales señaladas en la Ley 142 de 1994, en el Contrato de Condiciones Uniformes y en general la normatividad vigente relacionada con el servicio.

Medidores:

ACUEDUCTO	REVISADO
DESCONOCIDO - DESCONOCIDO	
Serie #: 2015459450	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Acueducto	
Lectura	29/jul/2024 01282

Evidencia fotográfica 1



Siendo el 29/JUL/2024 11:35 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO
se bloqueó llave de corte

Usuario x 1

Esperamos que entiendas el porqué de esta situación y te informamos que cuando has gestionado la eliminación de la causa que originó la desconexión, nosotros podremos restablecerte el servicio en las 24 horas hábiles siguientes. Debes tener presente que la reconexión solo puede realizarla el personal autorizado por EPM, y en ningún caso los usuarios o un tercero, aunque hayas cumplido con los requisitos. Recuerda que hacerlo por tu cuenta pueda acarrear la terminación del contrato. El pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Revisor:PINTO SUAREZ BRYAN DAVID Identificación:1129523145
ADM011 29/JUL/2024 11:35 A. M.

Medellín, 26 de Febrero de 2025



Señor (a).

PABLA ISABEL RODRIGUEZ ARIAS

PQR-12464748-C2S0A

CL 37 B CR 27 C -3

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12464748-C2S0

Radicado Nro. 20251120000256

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: 17/02/2025

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,

Ana Gutierrez D.

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ



198433000382020000-4-1

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

Malambo, 17 de febrero de 2025

Señora
Pabla Isabel Rodríguez Arias
CL 37 B CR 27 C -3
Ciudad Caribe
Contrato: 11935988
Malambo, Atlántico

20251130000223

Referencia: **PQR-12464748-C2S0**
E-20251120000256

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **Pabla Isabel Rodríguez Arias** en su calidad de usuario (a) y suscriptor del contrato **11935988** 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. **11935988**; 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 -3, se encuentra registrado con el contrato No. **11935988**.

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.

No obstante, como el uso de estas alternativas se encuentra supeditado a la imposibilidad de medir los consumos con aparatos de medida, la ley limita su aplicación o procedencia, a los casos en que: i) durante un período no sea posible medir razonablemente con los instrumentos de consumo, ii) se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble y iii) se determine la falta de medición del consumo por acción u omisión de la empresa y/o del suscriptor.

En cuanto a, los servicios de saneamiento básico y aquellos en que, por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, no exista medición individual, la comisión de regulación respectiva definirá los parámetros adecuados para estimar el consumo.

Ante lo mencionado en su oficio, en relación con el retiro del medidor, procedemos a realizar las verificaciones de los registros del predio, de las cuales no identificamos acta o solicitud relacionada con retiro del medidor, el cual hace mención. Por lo tanto, nos permitimos remitirnos a lo relacionado con la actividad del retiro del medidor, de tal manera,

"(...) el artículo 1.13.2.2.5. de la Resolución CRA 943 de 2021, que compila el artículo 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, establece que cuando el prestador pretende llevar a cabo el retiro de un medidor se debe comunicar al suscriptor o usuario, con al menos dos días hábiles de antelación al día de la diligencia. Dicha norma establece lo siguiente:

"Artículo 1.13.2.2.5. Retiro del medidor. Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de esta resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla. (texto subrayado y en negrilla).

(...) En todo caso, el Prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente

acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 1.13.2.2.2. de la presente resolución. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo (...).

Ante lo expuesto previamente, se informa que Aguas de Malambo S.A.E.S.P. no es responsable del retiro del medidor ya que esto fue llevado a cabo por personal ajeno a esta prestadora, por lo tanto, se desconoce las condiciones técnicas del retiro y la conservación del equipo de medida serie No. 2015459450. Por lo tanto, se sugiere realizar la solicitud de instalación de un nuevo equipo de medida.

Por otro lado, notamos que se procedió con la ejecución del servicio a través de la orden No. 464034651 de las cuales fue ejecutada el día 29/07/2024, que, si bien, se procedió con el bloqueo de la válvula de corte; Tal como se evidencia en el acta adjunta.

Adicionalmente, mediante análisis a las facturas emitidas notamos que, desde el periodo de octubre de 2.024, no se ha emitido cobros por conceptos de consumos, a excepción de los cargos fijos. Por lo tanto, se indexa la siguiente imagen de las facturas comprendidas desde el periodo de agosto 2.024 hasta febrero 2.025:

Consumos

Producto	Inicio del periodo	Fin del periodo	Tipo de consumo	Serie del medidor	Consumo	Lectura	Leída el	Funcion de cálculo
124791941	18/12/2024	16/1/2025	AGUA POTABLE	2015459450	0		16/1/2025	PESTACONS - Establecer Consumo Manual
124791941	18/11/2024	17/12/2024	AGUA POTABLE	2015459450	0		16/12/2024	PESTACONS - Establecer Consumo Manual
124791941	18/10/2024	17/11/2024	AGUA POTABLE	2015459450	0		15/11/2024	PEXCEPCAUS - Ajuste por reclamo con causal
124791941	17/9/2024	17/10/2024	AGUA POTABLE	2015459450	0		17/10/2024	PEXCEPCAUS - Ajuste por reclamo con causal
124791941	17/8/2024	16/9/2024	AGUA POTABLE	2015459450	0	1320	16/9/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124791941	18/7/2024	16/8/2024	AGUA POTABLE	2015459450	9	1320	16/8/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas

Y, finalmente, encontramos que el predio se encuentra pendiente con el saldo total por **\$50.200**, en relación con las facturas emitidas desde septiembre de 2.024 hasta febrero de 2.025.

En conclusión, nos permitimos informarle que, Aguas de Malambo S.A.E.S.P., no ha procedido con las gestiones de retiro del medidor, a excepción de la suspensión del servicio por incumplimiento de las obligaciones generadas; Demas, conforme con las consideraciones expuestas en el presente acto administrativo.

RESUELVE

1. No 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.



Grupo **epm**

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 17 días del mes de febrero de 2025.

Atentamente,

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ

Auxiliar de Procesos Comerciales

Atención Cliente



Empresas Públicas de Medellín E.S.P
Línea de Atención fijo y celular Medellín
4444115 ó 018000415115
Grandes Contribuyentes -Retenedores del IVA
Auto retenedores -Res. 547 del 25/01/2002
www.epm.com.co

SUSPENSION AGUA POTABLE
Número Orden:464034651
Cliente:NAYI SANCHEZ OLIVERO
Dirección:CL 37 B CR 27 C -3
MALAMBO - Atlántico

Actividad: SUSPENSION AGUA POTABLE CON MEDIDOR
Motivo: Suspensión por no Pago
Servicio Suscrito: 124791941

Apreciado usuario:

Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa procederán hoy con la desconexión del servicio de acueducto. Esta medida la tomamos por encontrar el incumplimiento de alguna de las causales señaladas en la Ley 142 de 1994, en el Contrato de Condiciones Uniformes y en general la normatividad vigente relacionada con el servicio.

Medidores:

ACUEDUCTO	REVISADO
DESCONOCIDO - DESCONOCIDO	
Serie #: 2015459450	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Acueducto	
Lectura	29/jul/2024 01282

Evidencia fotográfica 1



Siendo el 29/JUL/2024 11:35 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:
ATENDIDO
se bloqueó llave de corte

Usuario x 1

Esperamos que entiendas el porqué de esta situación y te informamos que cuando has gestionado la eliminación de la causa que originó la desconexión, nosotros podremos restablecerte el servicio en las 24 horas hábiles siguientes. Debes tener presente que la reconexión solo puede realizarla el personal autorizado por EPM, y en ningún caso los usuarios o un tercero, aunque hayas cumplido con los requisitos. Recuerda que hacerlo por tu cuenta pueda acarrear la terminación del contrato. El pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Revisor:PINTO SUAREZ BRYAN DAVID Identificación:1129523145
ADM011 29/JUL/2024 11:35 A. M.

MAIAMBO — FEBRERO 11 - 2025

SEÑORES

AGUA DE MAIAMBO.

2025112000256

13-02-2025

12:57 p.m.

POR-12464748-C250

ASUNTO:

DERECHO DE PETICION: ART. 23.

FUNDAMENTO DE HECHO:

Yo Isabel Rodríguez con cédula 32718443
de Barranguilla; quien tiene a su cargo
la casa calle 37B # 27C - 3 casa,
Barrio Ciudad Caribe II. con un Contrato
11945988.

FUNDAMENTOS DE HECHO:

Conozco muy bien Artículo 152, 146. Ley 142.
Porque todo el Año 2024, Tengo recibos pagos,
Tengo Reclamaciones y Tengo recibos de pagos
Para abonos. Ya que a partir de Agosto
vuelve y me sale una deuda por \$ 154.000
La cual, he venido siendo abonos.
Y si esta empresa, cada que voy.

Porque lo hago mensualmente, es por si se puede; si en el momento no se puede Cancelar todo, a partir del 20 de julio la Casa esta desocupada hasta la presente, en el mes de Octubre 22. realizo abono por \$30,000 y Coloco recibo en la Venta. y así los Señores que ese día tenían Autorización Proceden acortar agua y llevarse el medidor. porque:

No me doy cuenta porque yo llevo recibo que me emite la persona que está a cargo de emitir duplicado. En el mes de Noviembre que voy a la Casa a lavarla y pintarla me doy cuenta que no hay agua, y además se llevan el contador, vecinos me dicen que ese día estuvieron los Señores por sus Cuadros y exactamente en la Casa. y Tienen que tener lista a quien enviaron ese día.

Hacer Cortes, sus Nombres y apellidos.
Yo no estoy discutiendo ni reclamando
facturas ya Canceladas, que me hallan
Vuelto a facturar y pagar Nuevamente.

Estoy reclamando por El CONTADOR DE
AGUA: el cual si hubiese estado
dañado Tenia que haberlo metido
a revision.

Pero perjudicaron la Casa al
llevarse atrevidamente el Contador.

Porque asi como ayer 11 me llaman
Para recordarme que Tengo un pendiente
de 44.000 a bonos que hago para
que no me Corten y ahi si no
me llamaron ni avisaron, si no que
Procedieron a llevarse atrevidamente
el Contador.

1. No avisaron que se llevarían el Contador; porque no le dicen aparte que en otros lugares envían notificación de factura pendiente, yo voy todos los meses y el que me atiende puede constatar que es así. art. 1. 13. 2. 5. No hicieron lo correcto. Yo llamo al señor Edgardo de la Rosa. Lo llevo a la casa que me verifique él. Si esos Taponés de Agua son o no de esa empresa. el señor me dice que si. Son de allá, procede a llamar a Pamer para ver quien ese día tenía la Orden de Contar el agua y les pregunta si tiene orden de Corte le contestan que no, pregunta que quien vino ese día y allí se quedo esperando y no le contestaron más, me aconsejo que me ~~acercue~~ acerque

A la Empresa y realice reclamo.
La cual es el 2º Derecho de
Petición:

Por: Daño en Bien ajeno

Por: que cada acometida tenía
Tapon.

Por llevarse atrevidamente Contadores
Sin Autorización de Kladie.

Consideraciones-

Yo Tengo recibos de reclamación
Pagos

Yo Tengo recibos duplicados de
abonos Pagos.

No Pido sino me devuelvan el
mismo Contador Porque dañado
NO estaba.

No Permitere otro Nuevo porque
No Cancelaré algo que no he
Pedido

que esas fotos que me han enviado
de Corte y reconexión no se han
llevado a cabo, de reclamamos por
por inconformidad. en ese derecho de P.
que me hicieron ustedes

Recibo Notificación
Calle 37 D # 28-60
Ciudad Caribe II.

PD: Con copia A EPM AGUAS DE
MEDELLIN.

Con copia: A Super Intendencia
de Servicios Públicos.

Con copia A PAMER Ingeniero S.A.S.

Pag. 6.

Atentamente: Isabel Rodríguez A.
Cc 32718143
De Berrangulla.

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC:	
NOMBRE	PABLA ISABEL RODRIGUEZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 37 D CR 28 -60	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	18/02/2025	Aviso	Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA	<i>Sabel Rodriguez Orios</i>	PQR-12464748-C2S0	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC	32718143 Le. @guille	Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO	3002805414	Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	18 DE FEBRERO 2025	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		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, 17 de Febrero de 2025



PQR-12464748-C2S0C

Señor (a).

PABLA ISABEL RODRIGUEZ ARIAS

CL 37 B CR 27 C -3

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-12464748-C2S0

Nro Radicado: 20251120000256

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,

Ana Gutierrez D.

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ



198433000382020000-4-1

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