

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Gustavo LADRON</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72041962</i>	
NOMBRE	RAFAEL ANTONIO GARAVITO GUERRA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 25 E CL 29 B -13	Citación	Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	18/11/2024	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	Carta de cobro
RECIBÍO:		NÚMERO DE PQR PQR-12094994-T5T8-R	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE		Casa Sola	Se traslado
CC		Casa Vacía	Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	<input checked="" type="checkbox"/> Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>18/11/2024</i>	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>NO SE ENCONTRÓ LA DIRECCIÓN</i>		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

fecha fijación = 19/11/2024
fecha desfijación = 26/11/2024

Medellín, 18 de Noviembre de 2024



Señor (a).

RAFAEL GARAVITO

CL 25 E CR 29 B -13

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3768541

PQR-12094994-T5T8-RA

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12094994-T5T8-R

Radicado Nro. 20241120001407

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: 06/11/2024

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



198433000001970000-4-1

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

Medellín, 18 de Noviembre de 2024



Señor (a).

RAFAEL GARAVITO

PQR-12094994-T5T8-RA

CL 25 E CR 29 B -13

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3768541

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12094994-T5T8-R

Radicado Nro. 20241120001407

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: 06/11/2024

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



198433000001970000-4-1

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

Malambo, 06 de noviembre de 2024

Señor

20241130001526

**ACTO EMPRESARIAL No. 3.008
Malambo, 06 de noviembre del 2024**

Por medio del cual Aguas de Malambo S.A.E.S.P. resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación de fecha 25 de octubre de 2024, instaurado por el señor(a) **Rafael Antonio Garavito Guerra** del contrato No. **11942099**, contra la respuesta del acto empresarial de fecha 15 de octubre del 2024, solicitando se revoque o modifique la decisión inicial.

FUNDAMENTOS DE HECHO

El día 25 de octubre de 2024, usuario interpuso Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación por no estar de acuerdo con la respuesta del acto empresarial de fecha 15 de octubre del 2024.

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 25 de octubre de 2024 con el No. de radicado **20241120001407**; 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. **11942099**; 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 25 E CR 29 B -13, se encuentra identificado con el contrato No. **11942099**.

Ahora bien, se analiza de fondo los consumos facturados en el periodo correspondiente a la factura de septiembre del presente año, y es de anotar que, mediante análisis identificamos que estas son emitidas 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”.

Por lo anterior, relacionamos el historial de consumos registrados a través de su equipo de medición serial No. **NC12LA226850**:

Consumos

Producto	Inicio del periodo	Fin del periodo	Tipo de consumo	Serie del medidor	Consumo	Lectura	Lefda el	Función de cálculo
124798200	28/9/2024	29/10/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	31	2434	28/10/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	29/8/2024	27/9/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	28	2403	26/9/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	28/7/2024	28/8/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	46	2375	27/8/2024	IP_SOLICITUD_DE_INVESTIGACION_DE_CONS
124798200	28/6/2024	27/7/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	29	2329	25/7/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	29/5/2024	27/6/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	24	2300	26/6/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	27/4/2024	28/5/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	23	2276	27/5/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	28/3/2024	26/4/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	23	2253	25/4/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	29/2/2024	27/3/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	21	2230	26/3/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	30/1/2024	28/2/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	20	2209	26/2/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	29/12/2023	29/1/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	16	2189	26/1/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	29/11/2023	28/12/2023	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	24	2173	27/12/2023	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas

De lo anterior, identificamos que las facturas relacionadas previamente, oscilan desde el periodo de enero hasta noviembre del presente año, de las cuales, cada una cuenta con sus respectivas lecturas conforme con lo registrado a través del equipo de medida, encontrando variación de lecturas mes tras mes, y a su vez identificándolas consecuentes y acordes, sin error alguno.

No obstante, mediante verificaciones realizadas a los registros del predio, notamos que en la reclamación inicial se programó inspección técnica mediante orden No. **483780067** ejecutada el día 30/09/2024, donde se llegó al predio, funciona vivienda, cuenta con equipo de medida serie No. **NC12LA226850** y lectura No. **2.407 Mts3**, de las cuales, se procede con la verificación del medidor encontrándolo en buen estado, registra y controla el servicio, es de anotar que, no se identificó fuga perceptible ni imperceptible y usuario Rafael Garavito quien atiende a funcionario se le viene informa que, si se le registran sus lecturas de manera normal, además, se le sugiere realizar el cierre de la llave y buen uso del servicio. Y, por último, no se evidencia que haya trocambio ni error de lectura.

Así las cosas, nos remitimos al artículo 144 de la Ley 142 de 1994, 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."

Conforme con lo manifestado en relación con la inspección técnica ejecutada el día 30/09/2024, se procedió con programar nueva revisión técnica mediante orden No. **493741821** ejecutada el día **05/11/2024**, de las cuales se llegó al predio evidenciando que funciona vivienda, cuenta con equipo de medida serie No. **NC12LA226850** y lectura No. **2.441 Mts3**, de las cuales, se procede con la verificación del medidor encontrándolo en buen estado, registra y controla el servicio, es de anotar que, no se identificó fuga perceptible ni imperceptible, no se evidencia que haya trocamiento ni error de lectura.

Hasta este punto, nos permitimos informarle que, el mantenimiento de las instalaciones internas domiciliarias es responsabilidad del cliente, y se recomienda verificar constantemente su buen estado y hacer uso racional del servicio (y de esta forma cancelar un menor valor en la factura por concepto de consumo), lo anterior, teniendo en cuenta lo dispuesto en el decreto 1077 de 2015. Artículo 2.3.1.2.4.18, el cual reza:

Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Ante lo anterior descrito, nos permitimos informarle que no se considera a refacturar los consumos emitidos en el período de septiembre 2.024, conforme con lo descrito en las consideraciones del presente acto administrativo, toda vez que esta se encuentra emitida conforme con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, nuestro Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado.

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) **Rafael Antonio Garavito Guerra**.
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 06 días del mes de noviembre de 2024.

Atentamente,



Grupo epm®

Ana Gutiérrez D.

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente



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/>

REVISAR CONSUMOS
Número Orden:493741821
Cliente:
Dirección:CL 25 E CR 29 B -13
MALAMBO - Atlantico

Actividad: REVISAR CONSUMOS AGUA POTABLE
Servicio Suscrito: 124798200

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 realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <acueducto, energía o gas>. Este procedimiento nos permitirá dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que:

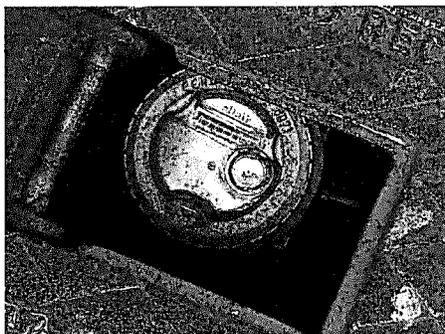
Medidores:

ACUEDUCTO	REVISADO
DESCONOCIDO - DESCONOCIDO	
Serie #: NC12LA 226850	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Acueducto	
Lectura	5/nov/2024 02441

Reporte

Observaciones adicionales: ATENDIDO

Evidencia fotográfica 1



Aforo Acueducto

DESCRIPCION	CANT.	CAPACL.	HRS	USO	CANT/CAPAC
Baño	1	1	4	RESIDENCIAL	1
Llave Pozeta	2	1	4	RESIDENCIAL	2
TOTAL					3

Siendo el 05/NOV/2024 03:09 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

Marca: sapell, Serie: nc12la226058, Lectura: 2441, Funciona: vivienda, ademas: se reviso por flujo no existe fuga perceptible ni imperceptible con canillas cerradas medidor no sé ve registrar no hay error de lectura medidor funcionando correctamente, Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones no ver foto

Firma:

Usuario Rafael Garavito 15039382

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.

Recuerda que 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

Malambo, 06 de noviembre de 2024

Señor

20241130001526

ACTO EMPRESARIAL No. 3.008
Malambo, 06 de noviembre del 2024

Por medio del cual Aguas de Malambo S.A.E.S.P. resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación de fecha 25 de octubre de 2024, instaurado por el señor(a) **Rafael Antonio Garavito Guerra** del contrato No. **11942099**, contra la respuesta del acto empresarial de fecha 15 de octubre del 2024, solicitando se revoque o modifique la decisión inicial.

FUNDAMENTOS DE HECHO

El día 25 de octubre de 2024, usuario interpuso Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación por no estar de acuerdo con la respuesta del acto empresarial de fecha 15 de octubre del 2024.

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 25 de octubre de 2024 con el No. de radicado **20241120001407**; 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. **11942099**; 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 25 E CR 29 B -13, se encuentra identificado con el contrato No. **11942099**.

Ahora bien, se analiza de fondo los consumos facturados en el periodo correspondiente a la factura de septiembre del presente año, y es de anotar que, mediante análisis identificamos que estas son emitidas 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”.

Por lo anterior, relacionamos el historial de consumos registrados a través de su equipo de medición serial No. **NC12LA226850**:

Consumos

Producto	Inicio del periodo	Fin del periodo	Tipo de consumo	Serie del medidor	Consumo	Lectura	Leída el	Función de cálculo
124798200	28/9/2024	29/10/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	31	2434	28/10/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	29/8/2024	27/9/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	28	2403	26/9/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	28/7/2024	28/8/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	46	2375	27/8/2024	IP_SOLICITUD_DE_INVESTIGACION_DE_CONS
124798200	28/6/2024	27/7/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	29	2329	25/7/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	29/5/2024	27/6/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	24	2300	26/6/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	27/4/2024	28/5/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	23	2276	27/5/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	28/3/2024	26/4/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	23	2253	25/4/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	29/2/2024	27/3/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	21	2230	26/3/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	30/1/2024	28/2/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	20	2209	26/2/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	29/12/2023	29/1/2024	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	16	2189	26/1/2024	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas
124798200	29/11/2023	28/12/2023	AGUA POTABLE	NC12LA 226850	24	2173	27/12/2023	CALCCOLE - Calcular Consumo por Lecturas

De lo anterior, identificamos que las facturas relacionadas previamente, oscilan desde el periodo de enero hasta noviembre del presente año, de las cuales, cada una cuenta con sus respectivas lecturas conforme con lo registrado a través del equipo de medida, encontrando variación de lecturas mes tras mes, y a su vez identificándolas consecuentes y acordes, sin error alguno.

No obstante, mediante verificaciones realizadas a los registros del predio, notamos que en la reclamación inicial se programó inspección técnica mediante orden No. **483780067** ejecutada el día 30/09/2024, donde se llegó al predio, funciona vivienda, cuenta con equipo de medida serie No. **NC12LA226850** y lectura No. **2.407 Mts3**, de las cuales, se procede con la verificación del medidor encontrándolo en buen estado, registra y controla el servicio, es de anotar que, no se identificó fuga perceptible ni imperceptible y usuario Rafael Garavito quien atiende a funcionario se le viene informa que, si se le registran sus lecturas de manera normal, además, se le sugiere realizar el cierre de la llave y buen uso del servicio. Y, por último, no se evidencia que haya trocamiento ni error de lectura.

Así las cosas, nos remitimos al artículo 144 de la Ley 142 de 1994, 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."

Conforme con lo manifestado en relación con la inspección técnica ejecutada el día 30/09/2024, se procedió con programar nueva revisión técnica mediante orden No. **493741821** ejecutada el día **05/11/2024**, de las cuales se llegó al predio evidenciando que funciona vivienda, cuenta con equipo de medida serie No. **NC12LA226850** y lectura No. **2.441 Mts3**, de las cuales, se procede con la verificación del medidor encontrándolo en buen estado, registra y controla el servicio, es de anotar que, no se identificó fuga perceptible ni imperceptible, no se evidencia que haya trocamiento ni error de lectura.

Hasta este punto, nos permitimos informarle que, el mantenimiento de las instalaciones internas domiciliarias es responsabilidad del cliente, y se recomienda verificar constantemente su buen estado y hacer uso racional del servicio (y de esta forma cancelar un menor valor en la factura por concepto de consumo), lo anterior, teniendo en cuenta lo dispuesto en el decreto 1077 de 2015. Artículo 2.3.1.2.4.18, el cual reza:

Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliar del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Ante lo anterior descrito, nos permitimos informarle que no se considera a refacturar los consumos emitidos en el periodo de septiembre 2.024, conforme con lo descrito en las consideraciones del presente acto administrativo, toda vez que esta se encuentra emitida conforme con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, nuestro Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado.

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) **Rafael Antonio Garavito Guerra**.
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 06 días del mes de noviembre de 2024.

Atentamente,





Grupo epm

Ana Gutiérrez D.

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente



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/>

REVISAR CONSUMOS
Número Orden:493741821
Cliente:
Dirección:CL 25 E CR 29 B -13
MALAMBO - Atlantico

Actividad: REVISAR CONSUMOS AGUA POTABLE
Servicio Suscrito: 124798200

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 realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

ACUEDUCTO	REVISADO
DESCONOCIDO - DESCONOCIDO	
Serie #: NC12LA 226850	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Acueducto	
Lectura	5/nov/2024 02441

Reporte

Observaciones adicionales: ATENDIDO

Evidencia fotográfica 1



Aforo Acueducto

DESCRIPCION	CANT.	CAPACI.	HRS	USO	CANTXCAPAC
Baño	1	1	4	RESIDENCIAL	1
Llave Pozeta	2	1	4	RESIDENCIAL	2
TOTAL					3

Siendo el 05/NOV/2024 03:09 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

Marca: sapell, Serie: nc12la226058, Lectura: 2441, Funciona: vivienda, además: se reviso por flujo no existe fuga perceptible ni imperceptible con canillas cerradas medidor no se ve registrar no hay error de lectura medidor funcionando correctamente, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no ver foto

Firma:

Usuario Rafael Garavito 15039382

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.

Recuerda que 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

PQR-12094994-T5T8-R.

20241120001407

25-10-2024

2:59 p.m

Eliecer Hernandez

OCTUBRE 25 2024

Señores
AGUAS DE MALAMBO
E.S.M.

ASUNTO: Recurso De Reposición Ante La Empresa Aguas De Malambo S.A. E.S.P. Y Subsidio De Apelación Ante La Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios según PQR 12094994 – T5T8 contrato N°11942099 UBICADO EN LA CALLE 25E N° 29-B-13

Por medio del presente escrito, estoy dando respuesta del oficio recibido el día 21 de octubre 2024. reclamo por alto consumo del mes de septiembre 2024 con 46m³. para que responda mediante el recurso de reposición ante la empresa Aguas de Malambo, y subsidio de apelación ante la superintendencia de servicio público.

Por la inconformidad presentada en el periodo facturado, en alto consumo, en el mes de septiembre 2024, manifiesto a ustedes que mis consumos anteriores no pasan entre 21m³ y 24m³ no entiendo por qué razón el mes de septiembre llego por 46m³

Si es cierto que llegaron a la visita el día 30 de septiembre 2024. tomaron lectura de 2.403m³ hasta el día 30 -9 – 2024. registrando según ustedes 2.407m³ consumo de 4m³ en 4 días, lo que quiere decir que el consumo es de 1m³ por día.

pero no es cierto que entraron a mi casa y colocaron el geófono buscando la fuga perceptible e imperceptible por lo tanto no pueden presumir si ó no hay fuga. Para mi modo de entender hubo un mal procedimiento en la toma de lectura inicial.

en este caso lo que quiero que es que me arreglen el problema del mes de septiembre 2024 por violación al debido proceso de la ley 142 / 1994.

1. Es posible que los lectores No tomaron lectura correctamente, este mes septiembre 2024 no me dejaron constancia de lectura tomada, lo que indica que tengo el derecho en decir que no están tomando lectura. Correcta

2. El funcionario que hace la visita técnica no es el mismo que toma la lectura mensual, por lo tanto, la empresa nunca va a acceder a mi reclamación a mi favor.

Según tengo entendido, esto está sucediendo en todo el municipio de malambo y a nadie se le dando cumplimiento a lo solicitado en este recurso De reposiciones ante la empresa aguas de malambo y subsidio de apelación ante la superintendencia de servicio públicos por esta razón estoy de acuerdo que sea la Superintendencia de Servicios Públicos. quien resuelva este caso a través del subsidio de apelación.

Recibo notificación en la cra 25E N° 29B-13.urb. Concord.
Celular 135125217 CORREO:gustavomanga@hotmail.es

Atentamente,



RAFAEL NTONIO GARAVITO GUERRA

CC: 15.039382 DE SHAGUN CORDOBA



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		Gustavo LADRON	
NOMBRE	RAFAEL GARAVITO	REGISTRO O CC: 72091962	
DIRECCIÓN	CR 25 E CL 29 B -13	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	7/11/2024	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-12094994-T5T8-R	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	7 - 11 / 2024	Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
NO SE ENCONTRÓ LA DIRECCIÓN NO EXISTE EN EL CONDOMINIO		Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 6 de Noviembre de 2024



Señor (a).
RAFAEL GARAVITO
CL 25 E CR 29 B -13
MALAMBO, Atlántico
Teléfono: 3768541

PQR-12094994-T5T8-RC

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-12094994-T5T8-R
Nro Radicado: 20241120001407

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



198433000001970000-4-1

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

Medellín, 6 de Noviembre de 2024



Señor (a).
RAFAEL GARAVITO
CL 25 E CR 29 B -13
MALAMBO, Atlántico
Teléfono: 3768541

PQR-12094994-T5T8-RC

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-12094994-T5T8-R
Nro Radicado: 20241120001407

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



19843300001970000-4-1

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