

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>J.A.R.</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>3204/257</i>	
NOMBRE	Maria Eugenia Tafur Pacheco	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 28 CR 27 -17	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	07/01/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBIÓ:			
FIRMA		NUMERO DE PQR PQR-13258615-Z7H2	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>08-01-2026 09:53 A.M</i>	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>C.C. FRENTE BLANCO SIN DEJAR PISO TAPLON</i>		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, 7 de enero de 2026



PQR-13258615-Z7H2

Señor (a).
Maria Eugenia Tafur Pacheco
CL 28 CR 27 -17
MALAMBO, Atlántico

Citación para notificación personal
Asunto: Requerimiento: **PQR-13258615-Z7H2**

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,

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



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13258615-Z7H2 Fecha Creación: 16/12/2025 10:46:28 AM
Contacto: Maria Eugenia Tafur Pacheco
Instalación: 198433000010150000
Dirección: CL 28 CR 27 -17
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

Usuario manifiesta inconformidad por el aforo facturado en el predio en la factura de noviembre, indica usuario que no cuenta con medidor y que solicita reliquidación de la factura debido a que solo una persona se queda a cuidar en las noches. (solicitud de medidor)

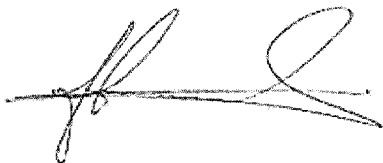
Nro. Respuesta: PQR-13258615-Z7H2 Fecha Respuesta: 07/01/2026 12:53:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra empresa no accede a la reclamación presentada en el predio con base a visita realizada en el predio con orden de trabajo 485720157 técnico identifica que el predio no cuenta con equipo de medida, con base a que no presenta variación de lectura y usuario realiza uso del servicio, sus facturaciones se emiten por concepto de promedio, tal como lo manifiesta el ARTÍCULO 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato de la ley 142 de 1994 Párrafo 2. 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, no se accede a los valores en reclamo, se recomienda realizar la instalación de un equipo de medida.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, El escrito mediante el que se interponen dichos recursos, deberá presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación. Estos recursos deberán cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del 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.

Resuelto por:



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

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

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-S-A-2.	
NOMBRE	MARIA EUGENIA TAFUR PACHECO	REGISTRO O CC: 72041287	
DIRECCIÓN	CL 28 CR 27 -17	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	19/01/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13258615-Z7H2	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
ca. Fumero Blanco SIN DETAS PISO A BLON		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 enero del 2026



PQR-13258615-Z7H2

Señor (a).

María Eugenia Tafur Pacheco
CI 28 CR 27 -17
MALAMBO, Atlántico

Asunto: Notificación por aviso **PQR-13258615-Z7H2**

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.

Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 07/01/2026 12:53:00 AM

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,

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

