



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-2.	
NOMBRE	RUBY MARIA NAVARRO	REGISTRO O CC: 32041257	
DIRECCIÓN	CL 25 A CR 28 -90	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	4/02/2026	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-13294853-R0P9	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
04-02-2026		Dirección Errada	Se nego a recibir
08:50 A.M		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		El cliente no permanece	No hay quien reciba
C.E. Fuenti Cocha 2075 BLANCA P.D. CERRADA		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 4 de Febrero de 2026



Señor (a).

RUBY MARIA NAVARRO

PQR-13294853-R0P9A

CL 25 A CR 28 -90

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13294853-R0P9

Aguas de Malambo S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

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

Fecha del acto que se notifica: 26/01/2026

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 KARINA RIVERO PEREZ

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



198433000000960000-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13294853-R0P9 Fecha Creación: 05/01/2026 03:29:05 PM
Contacto: RUBY MARIA NAVARRO
Instalación: 198433000000960000
Dirección: CL 25 A CR 28 -90
Meses Reclamados: Diciembre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

Usuario presenta inconformidad por los consumos facturados del mes de diciembre en el predio, indica que solo vive una persona por ende solicita revisión y posible ajuste.

Nro. Respuesta: PQR-13294853-R0P9 Fecha Respuesta: 26/01/2026 07:21:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo periodo DICIEMBRE 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo facturado para el mes en mención de acuerdo con la diferencia de lectura registrada por el medidor, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142: "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". Es de aclarar que el predio en mención presenta instalado un medidor serial No NC12LA-090061 con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. Siguiendo lo anterior, al NO existir desviación significativa del consumo en relación con los meses anteriores, la empresa no está en la obligación de investigar los mismos, tal como lo establece el Artículo 149 de la ley 142. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 10 enero 2026 con orden 622442126 evidenciándose lo siguiente: "Marca: sapell, Serie: nc12la090061, Lectura: 2907, Funciona: vivienda, además: no se encontró servicio en el sector para realizar revisión dice usuario que llega el agua es de noche, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones XXX No obstante; cabe aclarar que nuestro sistema esta parametrizado para detectar y generar alerta de investigación por desviaciones en el consumo, para dar cumplimiento a lo estipulado por ley 142 de 1994, "Si existe desviación debe cumplirse con lo señalado: en su Art. 149. De la revisión previa. Al preparar las facturas es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso" alerta que no fue genera pues los consumos marcados por su equipo de medida están dentro de los promedios normales que viene manejando dicho predio. Se le recuerda 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 menor valor en la factura por concepto de consumo), lo anterior, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015, ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en los periodos de DICIEMBRE 2025, por ser legal, correcto, causado y no procede modificarlo.

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:

ANA KARINA RIVERO PEREZ

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



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-A-D-	
NOMBRE	RUBY MARIA NAVARRO	REGISTRO O CC: 32041257	
DIRECCIÓN	CL 25 A CR 28 -90	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	7/01/2026	Citación	☒ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☐ Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-13294853-R0P9	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	27-01-2026 10:36 A.M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
CC FALTA CENA PISO BLANCO PISO CERAMICA		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 26 de Enero de 2026



Señor (a).
RUBY MARIA NAVARRO
CL 25 A CR 28 -90
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-13294853-R0P9C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13294853-R0P9

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 KARINA RIVERO PEREZ



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

19843300000960000-4-1

1000

.

—

—