

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		2-J.A.R.	
NOMBRE	MARIA DEL CARMEN VARGAS FERRER	REGISTRO O CC:	2204/211
DIRECCIÓN	CL 25 D CR 20 A -59	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	4/03/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-13368773-Z6K7	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	3.4.2026. 09:30 A.M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
CE FLOW 16 Azul 20 JAS Blancas pido cerámica Figuras		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Figuras: 05 - 03 - 2026

Desfijamiento: 12 - 03 - 2026

Medellín, 3 de Marzo de 2026



Señor (a).

MARIA DEL CARMEN VARGAS FERRER

PQR-13368773-Z6K7A

CR 19 CL 26 -18

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13368773-Z6K7

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: 20/02/2026

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.



198433000032490000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13368773-Z6K7 Fecha Creación: 02/02/2026 10:28:15 AM
Contacto: Maria Del Carmen Vargas Ferrer
Instalación: 198433000032490000
Dirección: CL 25 D CR 20 A -59
Meses Reclamados: Enero-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3012908256 - RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO ENERO 2026 POR 33 M3 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS PERSONAS ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, ADEMAS LA CASA ESTA DESOCUPADA DESDE NOVIEMBRE 2025 SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13368773-Z6K7 Fecha Respuesta: 20/02/2026 08:26:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo periodo ENERO 2026 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 16-334669 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 05 febrero 2026 con orden 630118475 evidenciándose lo siguiente: "Marca: sirius, Serie: amb-16-334669, Lectura: 1354, Funciona: vivienda, además: dice vecino que esta instalación tiene 2 meses de estar vacía en el momento no se encontró servicio, para validar si el medidor está girando pero se le deja llave de paso cerrada, Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones no... 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, ARTICULO 2.3.1.3.2.4.18. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en los periodos de ENERO 2026 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.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

PARA LA EMPRESA

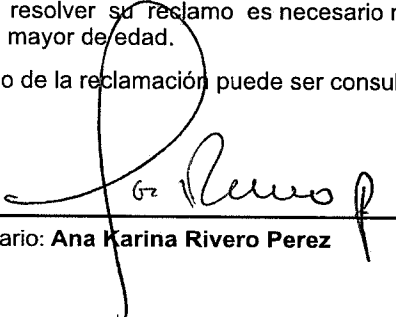
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13368773-Z6K7** Meses por los que reclama: **Enero de 2026**
Fecha: **02-02-2026**
Instalación: **198433000032490000**
Causa: **Inconformidad con el consumo o producción facturado**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

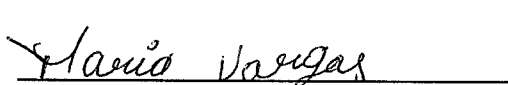
NOTIFICACIÓN: La decisión de este requerimiento, le será notificada a la dirección CR 19 CL 26 -18, MALAMBO (ATLANTICO), que usted nos ha autorizado y que para constancia firma, conforme a la normatividad vigente.

Si para resolver su reclamo es necesario realizar una visita al inmueble, deberá estar presente una persona mayor de edad.

El estado de la reclamación puede ser consultada a través de la Línea 01 8000 518196.



Funcionario: **Ana Karina Rivero Perez**



Cliente: **Maria Del Carmen Vargas Ferrer**
CC 22532798



PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J.A.2	
NOMBRE	MARIA DEL CARMEN VARGAS FERRER	REGISTRO O CC: 7204/281	
DIRECCIÓN	CR 19 CL 26 -18	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	23/02/2026	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-13368773-Z6K7	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Dirección Errada	Se nego a recibir
23-2-2026.		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
10:14 AM		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
C.B. Fuente Dorado DETAL BLANCH DITO CARMEN 2		consecutivo N°	

100

100

Medellín, 20 de Febrero de 2026



PQR-13368773-Z6K7C

Señor (a).

MARIA DEL CARMEN VARGAS FERRER

CR 19 CL 26 -18

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13368773-Z6K7

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.

198433000032490000-4-1

