



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J.J.-A.2.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 3204/153	
NOMBRE	DIDIO JOEL SAMPAYO CHARRIS	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 4 B3 CR 1 C SUR -41	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	13/03/2026	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-13406574-T9T9	
FIRMA	Señora Agui NO ES SU PRESENTE	CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
CC		Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	13-3-2026. 10:50 AM	Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION El punto azul (DPTA) blanco pido cerámica.		El cliente no permanece	<input checked="" type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input checked="" type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 13 de Marzo de 2026



Señor (a).

DIDIO JOEL SAMPAYO CHARRIS

PQR-13406574-T9T9A

CL 4 B3 CR 1 C SUR -41

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 4810718

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13406574-T9T9

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: 04/03/2026

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.

198433000321970000-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13406574-T9T9 Fecha Creación: 13/02/2026 08:32:13 AM
Contacto: Didio Joel Sampayo Charris
Instalación: 198433000321970000
Dirección: CL 4 B3 CR 1 C SUR -41
Meses Reclamados: Febrero-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Atlántico
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

CL3044790496 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO FEBRERO 2026 POR 39 M3 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS PERSONAS ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13406574-T9T9 Fecha Respuesta: 04/03/2026 12:55:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo periodo FEBRERO 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 2016494276, 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 19 febrero 2026 con orden 634283518 evidenciándose lo siguiente: "Marca: sirius, Serie:494276, Lectura:2826, Funciona: vivienda, además: se llega a predio se toma lectura el medidor y serie está bien y concuerda la casa está habilitada no hay fuga de agua, Troca con otra instalacion 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, ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en los periodos de FEBRERO 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-13406574-T9T9** Meses por los que reclama: **Febrero de 2026**
Fecha: **13-02-2026**
Instalación: **198433000321970000**
Causa: **Inconformidad con el consumo o producción facturado**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

Para conocer la respuesta de su requerimiento, le llegará una citación a la dirección sobre la cual está realizando su solicitud, para que se presente a notificarse a una de nuestras oficinas de atención al cliente.

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

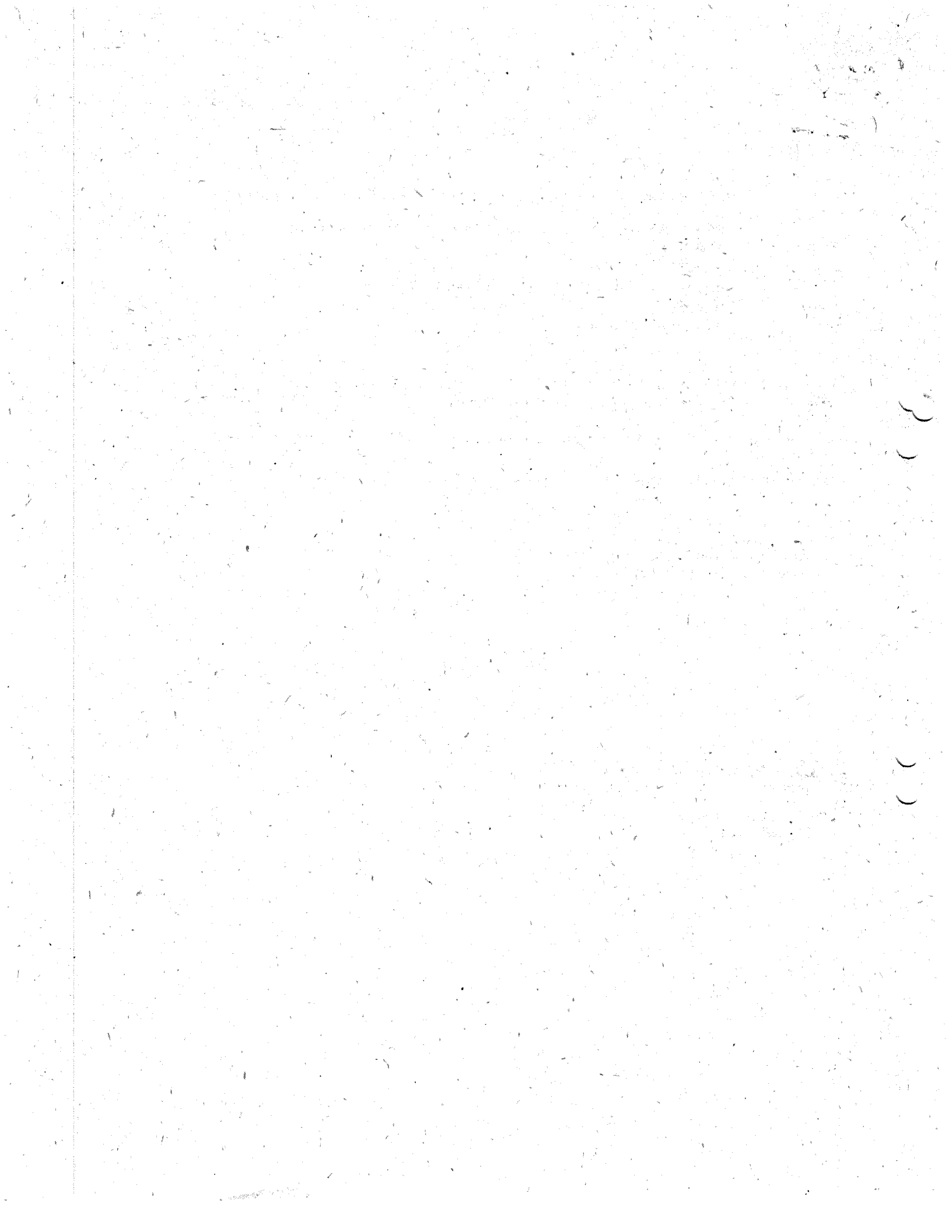
El estado de la reclamación puede ser consultada a través de la Línea 01 8000 518196.



Funcionario: **Ana Karina Rivero Perez**



Cliente: **Didio Joel Sampayo Charris**
CC 8769965





Grupo epr

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J.A.R.	
NOMBRE	DIDIO JOEL SAMPAYO CHARRIS	REGISTRO O CC:	7204/217
DIRECCIÓN	CL 4 B3 CR 1 C SUR -41	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	5/03/2026	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	DOLORETO MALAMBO	PQR-13406574-T9T9	
CC	861 210	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	316 3891034.	Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	5.3.2026. 10:42 AM	Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
		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, 4 de Marzo de 2026



Señor (a).
DIDIO JOEL SAMPAYO CHARRIS
CL 4 B3 CR 1 C SUR -41
MALAMBO, Atlántico
Teléfono: 4810718

PQR-13406574-T9T9C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13406574-T9T9

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.

198433000321970000-4-1

