



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		F-J-A-R.	
NOMBRE	EILEY DEL CARMEN TAPIAS JIMENEZ	REGISTRO O CC:	7204/253
DIRECCIÓN	CL 11 A5 CR 3 A SUR -91	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	31/03/2026	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-13464461-T6F4	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	31-3-2026 11:00 AM	Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
DIRECCION NO DIFERENTE EN LTO COPIA DEL UNIDAD		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, 31 de Marzo de 2026



Señor (a).

EILEY DEL CARMEN TAPIAS JIMENEZ

PQR-13464461-T6F4A

CL 11 A3 CR 3 A SUR -79 - } -

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono: 3753636

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13464461-T6F4

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: 19/03/2026

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.

198433000251940000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13464461-T6F4 Fecha Creación: 04/03/2026 10:03:20 AM
Contacto: Eiley Del Carmen Tapias Jimenez
Instalación: 198433000251940000
Dirección: CL 11 A5 CR 3 A SUR -91
Meses Reclamados: Febrero-2026;Enero-2026;Diciembre-2025;Noviembre-2025;Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3012633638 - USUARIO SOLICITA VISITA AL INMUEBLE POR MOTIVO DE ALTO CONSUMO MES A MES.

Nro. Respuesta: PQR-13464461-T6F4 Fecha Respuesta: 19/03/2026 11:59:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

En consideración a la petición presentada el día 4 marzo 2026, procedemos a informar lo siguiente: Inicialmente, es de aclarar que la ley 142 de 1994 en su Artículo 154 inciso 3, establece que "en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos". En virtud de lo anterior la petición interpuesta, no abarca todas las facturas emitidas, por la caducidad de la acción de reclamación. No existen razones para revivir la oportunidad de revisar tales facturas por encontrarse precluida la oportunidad para ello. Por lo tanto en el caso que nos ocupa se realizará estudio y análisis de las facturas de OCTUBRE-NOVIEMBRE- DICIEMBRE de 2025, ENERO Y FEBRERO 2026. Al predio en referencia, se le facturó un consumo 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 2016491293, 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 9 marzo 2026 con orden 639784728 evidenciándose lo siguiente: "Marca: sirius, Serie: , Lectura: 1784, Funciona: casa, además: se llega a predio se verifica el medidor se hace prueba cerrando todos los puntos potables y el medidor sigue en marcha, se procede hacer revisión interna revisando todos los puntos potables y se detecta fuga perceptible en el inodoro se informo que deben repararla y usuario informa que la va a reparar lo más pronto posible, sin embargo los usuarios estaban muy molestos ya que la presión del agua es baja y le llega el recibo muy caro la casa no cuenta con tanque elevado pero si cuenta con alberca , 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 el periodo de OCTUBRE- NOVIEMBRE- DICIEMBRE de 2025, ENERO Y 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-13464461-T6F4** Meses por los que reclama: **Febrero de 2026, Enero de 2026, Diciembre de 2025, Noviembre de 2025, Octubre de 2025**
Fecha: **04-03-2026**
Instalación: **198433000251940000**
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 CL 11 A3 CR 3 A SUR -79, 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: **Eiley Del Carmen Tapias Jimenez**
CC 32613026

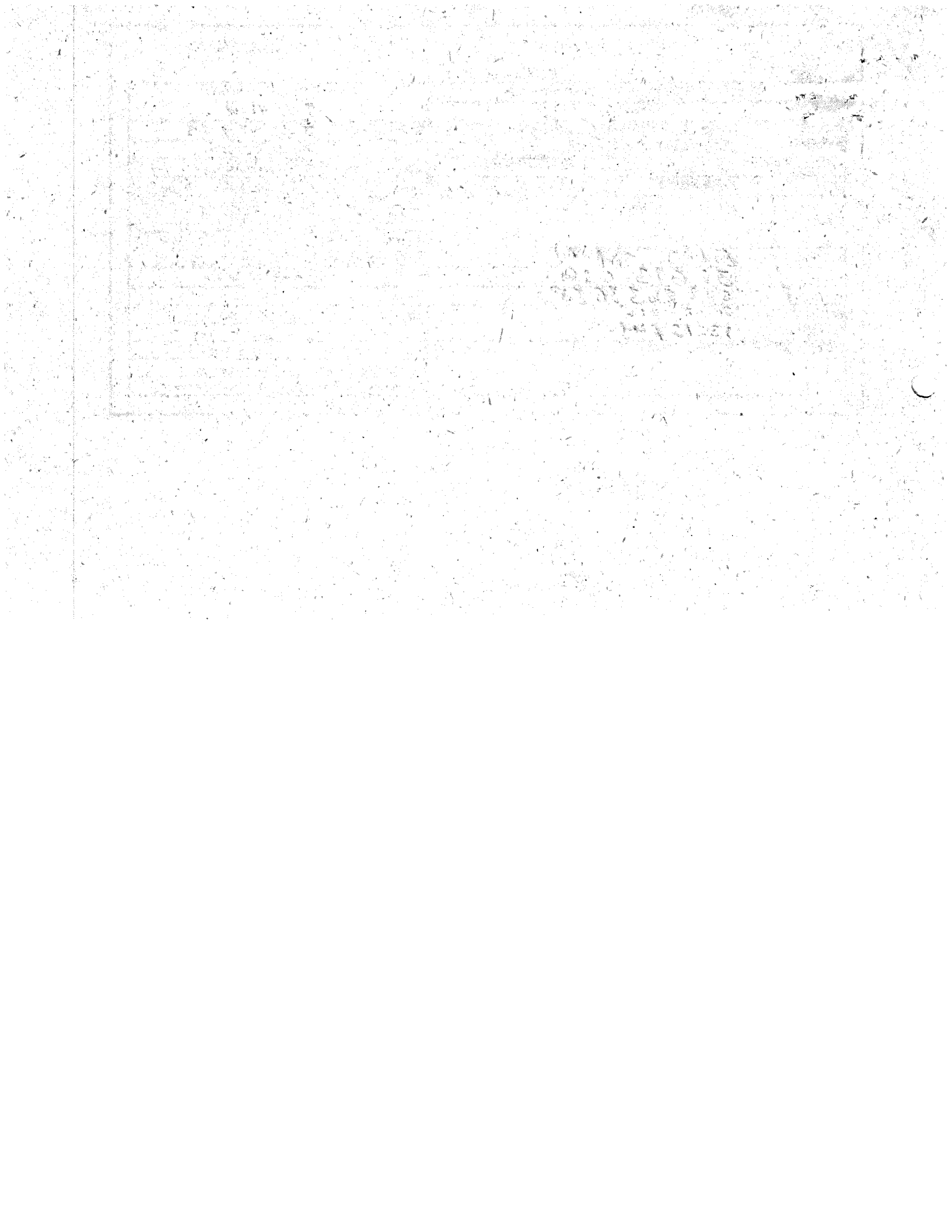
11
12
13

14
15

16

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		D.O.A.R.	
NOMBRE	EILEY DEL CARMEN TAPIAS JIMENEZ	REGISTRO O CC:	7208257
DIRECCIÓN	CL 11 A3 CR 3 A SUR -79	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	20/03/2026	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	EILEY TAPIAS	PQR-13464461-T6F4	
CC	32613026	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	3022633638	Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	20-3-2026 13:12 PM	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, 19 de Marzo de 2026



PQR-13464461-T6F4C

Señor (a).

EILEY DEL CARMEN TAPIAS JIMENEZ

CL 11 A3 CR 3 A SUR -79

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono: 3753636

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13464461-T6F4

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.

198433000251940000-4-1

