

Fecha: 06-04-2026

Defensa: 13-04-2026



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-T-A-R.	
NOMBRE	FROILAN FONTALVO JIMENEZ	REGISTRO O CC: 7204127	
DIRECCIÓN	CR 1 F CL 4 A1 -54	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	1/04/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13487081-H1Q7	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	31-3-2026 LA: A 2 A M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C.C. BLANCA VENGO DESDE BLANCA PISO CENAM-20		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, 1 de Abril de 2026



Señor (a).

**FROILAN FONTALVO JIMENEZ**

**PQR-13487081-H1Q7A**

CR 1 F CL 4 A1 -54

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13487081-H1Q7

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: 20/03/2026

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.

198433000295530000-4-1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13487081-H1Q7      Fecha Creación: 11/03/2026 10:16:15 AM  
Contacto: Froilan Fontalvo Jimenez  
Instalación: 198433000295530000  
Dirección: CR 1 F CL 4 A1 -54  
Meses Reclamados: Febrero-2026;  
Servicio: Agua Potable Malambo      Municipio: MALAMBO  
Causa: Inconformidad con el consumo o      Departamento: Atlántico  
producción facturado

### **Détalle de lo solicitado:**

CL 3023640694 USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO FEBRERO 2026 POR 16 M3 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS PERSONAS ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, ADEMAS LA CASA ESTA SOLA SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13487081-H1Q7      Fecha Respuesta: 20/03/2026 12:07:00 PM  
Resultado: No Accede

### **Decisión:**

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo periodo FEBRERO 2026 a manifestarle lo siguiente: 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 2016491132 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 12 marzo 2026 con orden 642080680 evidenciándose lo siguiente: "Marca: Sirius, Serie: 2016491132, Lectura: 4836, Funciona: vivienda, además: se verifica equipo de medición se hace revisión interna no presenta fugas interna, 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. Las conexiones internas o redes intradomiciliarias de agua potable se conocen y definen técnicamente desde la salida del medidor (contador) hacia el interior del predio, vivienda o establecimiento. A partir de este punto, la responsabilidad de mantenimiento y las tuberías corresponden al usuario, extendiéndose hasta los grifos, duchas y aparatos sanitarios. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo 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**

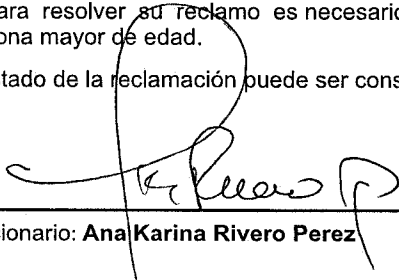
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13487081-H1Q7** Meses por los que reclama: **Febrero de 2026**  
Fecha: **11-03-2026**  
Instalación: **198433000295530000**  
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: Froilan Fontalvo Jimenez**  
**CC 72124030**

100

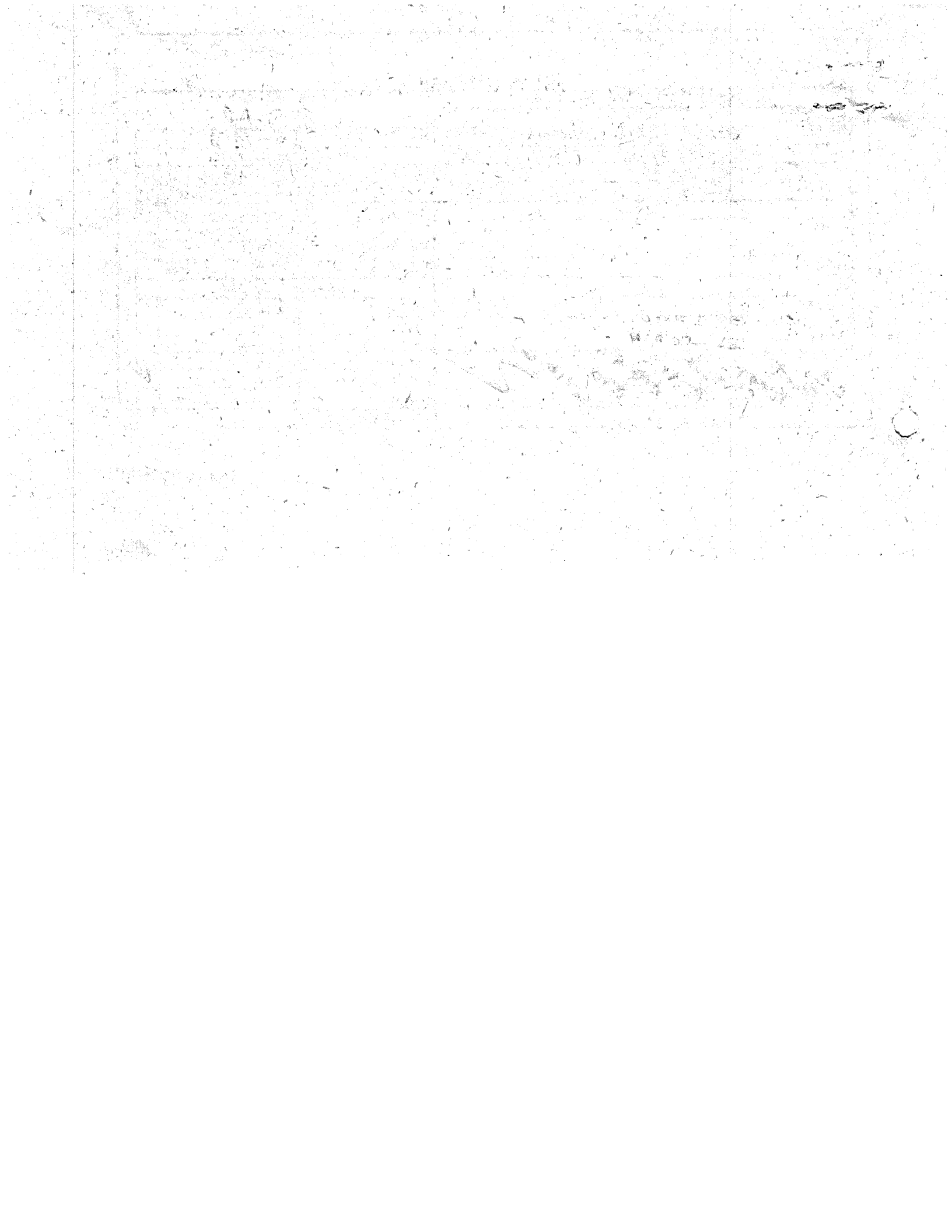
100

100

100

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.D-A-2.	
NOMBRE	FROILAN FONTALVO JIMENEZ	REGISTRO O CC: 220-1128	
DIRECCIÓN	CR 1 F CL 4 A1 -54	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	24/03/2026	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	
		PQR-13487081-H1Q7	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	24-3-2026. 11:50 AM	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
<i>C.C. Franks Vendo B15066 Dujal B15066 PISO 500 Cerrado</i>		El cliente no permanece	No hay quien reciba <input checked="" type="checkbox"/>
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	



Medellín, 20 de Marzo de 2026



Señor (a).  
**FROILAN FONTALVO JIMENEZ**  
CR 1 F CL 4 A1 -54  
MALAMBO, Atlántico  
Teléfono:

**PQR-13487081-H1Q7C**

Citación para notificación personal.  
Asunto: Requerimiento: PQR-13487081-H1Q7

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.

198433000295530000-4-1

