

Firma: 314-05-2026

Definición: 21-05-2026



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

| | | | |
|--|---------------------------------|------------------------------|--|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P | | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA | |
| DESTINATARIO: | | J.J.A.2 | |
| NOMBRE | NUBIA DEL CARMEN SENIOR BARRIOS | REGISTRO O CC: | 7204128 |
| DIRECCIÓN | CR 1 D CL 4 A1 -34 | TIPO DE COMUNICACIÓN | |
| FECHA DE ENVIO | 13/05/2026 | 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-13564935-N8B3 | |
| 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 | 13.5.2026. 11:25 AM | Dirección Errada | <input type="checkbox"/> Se nego a recibir |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN | | Dirección no existe | <input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo |
| e.c. FAVITO ALONSO BENEWAPE NEGRO RETN NUBIA PITO COMARCA | | El cliente no permanece | <input checked="" type="checkbox"/> No hay quien reciba |
| | | Faltan datos en la dirección | <input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente |
| | | consecutivo N° | |

Medellín, 13 de Mayo de 2026



Señor (a).

NUBIA DEL CARMEN SENIOR BARRIOS

PQR-13564935-N8B3A

CR 1 D CL 4 A1 -34

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13564935-N8B3

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: 04/05/2026

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.

198433000294570000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13564935-N8B3 Fecha Creación: 13/04/2026 07:38:06 AM
Contacto: Nubia Del Carmen Senior Barrios
Instalación: 198433000294570000
Dirección: CR 1 D CL 4 A1 -34
Meses Reclamados: Marzo-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO MARZO POR 25 M3 INDICANDO QUE VIVE SOLA Y ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VISITA PARA VERIFICAR COMO ESTAN SUS CONEXIONES Y AJUSTAR AL HISTORICO.

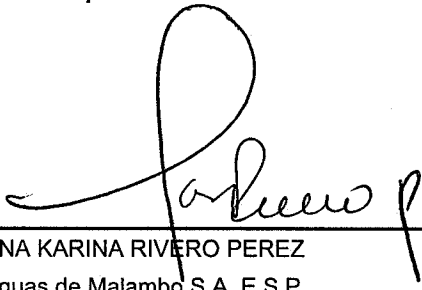
Nro. Respuesta: PQR-13564935-N8B3 Fecha Respuesta: 04/05/2026 08:35:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo periodo MARZO 2026 procedemos a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de 25 M3 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 2016494972 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. Posteriormente, se realizó visita mediante orden 654137238 con fecha 04-05-2026 donde indica lo siguiente: Marca: sirius, Serie: 2016,494972 Lectura:932 , Funciona: vivienda, Nadie en la instalacion, ademas: se llega a predio casa sola rejas con candado se habló con la usuaria por celular y alega que tiene una calamidad doméstica que en 15 días llega.. 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. Es importante aclarar que 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 MARZO 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:



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Rivero P.', is written over a solid horizontal line.

ANA KARINA RIVERO PEREZ
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Grupo epr

PRUEBA DE ENTREGA

| | | | |
|---|---------------------------------|------------------------------|---|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P | | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA | |
| DESTINATARIO: | | D J A B | |
| NOMBRE | NUBIA DEL CARMEN SENIOR BARRIOS | REGISTRO O CC: | 2206/257 |
| DIRECCIÓN | CR 1D CL 4 A1 -34 | TIPO DE COMUNICACIÓN | |
| FECHA DE ENVIO | 05/05/2026 | Citación | X Inicio de actuación |
| MUNICIPIO | MALAMBO | Aviso | Interrupción de términos |
| RECIBIÓ: | | Oficio de respuesta | 0 Carta de cobro |
| FIRMA | | NÚMERO DE PQR | |
| NOMBRE | | PQR-13564935-N8B3 | |
| CC | | CAUSAS DE DEVOLUCION | |
| TELÉFONO | | Casa Sola | Se traslado |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA | 6.5 - 2026 | Casa Vacía | Fuerza mayor |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN | | Dirección Errada | Se nego a recibir |
| <i>C.C. Fuente Blanco de las Negras PISO CERAMICA</i> | | Dirección no existe | Zona de alto riesgo |
| | | El cliente no permanece | No hay quien reciba <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Faltan datos en la dirección | Se desconoce al cliente |
| | | consecutivo N° | |

Medellín, 4 de Mayo de 2026



Señor (a).
NUBIA DEL CARMEN SENIOR BARRIOS
CR 1 D CL 4 A1 -34
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-13564935-N8B3C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13564935-N8B3

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



198433000294570000-4-1

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

12

12

12