



PARA LA EMPRESA

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

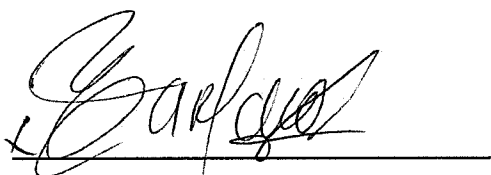
Nro. **PQR-13772789-B9K1** Meses por los que reclama: **Junio de 2026**
Fecha: **24-06-2026**
Instalación: **198433000001190000**
Causa: **Inconformidad con el consumo o producción facturado**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

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: **Carlos Enrique Luna Herrera**
CC 7461723

7461723

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13772789-B9K1 Fecha Creación: 24/06/2026 10:04:40 AM
Contacto: Carlos Enrique Luna Herrera
Instalación: 198433000001190000
Dirección: CL 25 B CR 28 -61
Meses Reclamados: Junio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

d3170111726 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO DE 21 M3 Y AJUSTE POR CONCEPTO FACTURADO PERIODO JUNIO 2026 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS 2 PERSONAS ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR AL HISTORICO.

Nro. Respuesta: PQR-13772789-B9K1 Fecha Respuesta: 14/07/2026 01:22:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al AJUSTE POR CONCEPTO FACTURADO y consumo reflejado en JUNIO 2026 procedemos a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de 17 m3 para los meses 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 C12LA226154, 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. Siguiendo lo anterior se generó orden de visita por consumo en investigación 660766751 ejecutada el día 19-05-2026 el cual indica lo siguiente: Marca: sappel Serie: 226154, Lectura: 1489, Funciona: vivienda, además: se llega al predio se verifica equipo de medida en buen Estado se procede a verificar y presenta fuga después del medidor se le da la información al propietario Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones no..... Posteriormente, se realizó visita por consumo en investigación mediante orden 665665336 con fecha 04-06-2026 donde indica lo siguiente: Marca: sappel, Serie: C12LA00106, Lectura: 1500, Funciona: vivienda, además: se llega a predio se verifica equipo de medida se observa fuga en el medidor los acoples usuaria alega que por eso es el consumo, 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, 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 JUNIO 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



PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A-N	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 7204125	
NOMBRE	CARLOS ENRIQUE LUNA HERRERA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 25 B CR 28 -61	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	15/07/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13772789-B9K1	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	15-7-2026. 09:00 AM	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	☐ Zona de alto riesgo
C-C frente casa de J.A. / avería pido balnearios 20/07/2026		El cliente no permanece	☐ No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	☐ Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Malambo, 14 JULIO 2026



SEÑOR(A):

PQR-13772789-B9K1

CARLOS ENRIQUE LUNA HERRERA

CL 25 B CR 28 -61

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento: **PQR-13772789-B9K1**

Aguas de malambo S.A E.S.P con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número de asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficina de atención al cliente, dentro los 5 días hábiles siguiente a la fecha de envío de citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página web [http://www.grupo-epm.com/ site/aguas de malambo/](http://www.grupo-epm.com/site/aguas%20de%20malambo/) o en nuestra línea de atención al cliente 018000518196.

Si no puede presentarse personalmente podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre quien deberá aportar la autorización y la cedula, 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:

Aguas de malambo S.A E.S.P

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>J-T-A-2</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>2204/217</i>	
NOMBRE	CARLOS ENRIQUE LUNA HERRERA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 25 B CR 28 -61	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	24-07-2026	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NUMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13772081-W1W6A	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>27-7-2026. 09:50 A.M</i>	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	☐ Zona de alto riesgo
<i>CC FAVORABLE CAUSA DETO B/OVER pi o DETO BALASAS</i>		El cliente no permanece	☒ No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	☐ Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Fecha fijación = 28/07/2026.

Desfijación = 04/08/2026.

Malambo, 24 de julio de 2026



Señor (a).

PQR-13772789-B9K1

CARLOS ENRIQUE LUNA HERRERA

MALAMBO, Atlántico

CL 25 B CR 28 -61

Asunto: Notificación por aviso

Radicado Nro. **PQR-13772789-B9K1**

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: **14/07/2026**

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,

Aguas de Malambo S.A.

