



PARA LA EMPRESA

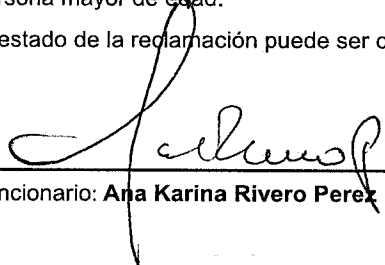
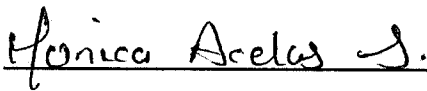
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13778325-B8Q2** Meses por los que reclama: **Junio de 2026, Mayo de 2026**
Fecha: **25-06-2026**
Instalación: **198433000043340000**
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: **Monica Patricia Acelas Sierra**
CC 32858762

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13778325-B8Q2 Fecha Creación: 25/06/2026 02:45:11 PM
Contacto: Monica Patricia Acelas Sierra
Instalación: 198433000043340000
Dirección: CR 26 C CL 24 -98
Meses Reclamados: Junio-2026;Mayo-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3502378352 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO MAYO Y JUNIO 2026 POR 44 Y 35 M3 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS 4 PERSONAS ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR AL HISTORICO.

Nro. Respuesta: PQR-13778325-B8Q2 Fecha Respuesta: 14/07/2026 02:00:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo periodo MAYO Y JUNIO 2026 procedemos a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de 44 Y 35 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 2016498367, 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 había generado una visita por consumo en investigación 655860984 ejecutada el 08-05-2026 el cual indica lo siguiente: Marca: sirius, Serie: 498367, Lectura: 1335, Funciona: vivienda, ademas: se llega a predio se toma lectura se verifica que el medidor está en buen estado se entra a predio se verifica puntos potables y se encuentra una fuga en el sanitario se le informa al usuario, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no.... En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 10 JULIO 2026 con orden 673733681 evidenciándose lo siguiente: "Marca: Sirius, Serie: 2016498367, Lectura: 1417, Funciona: vivienda, ademas: existe fuga perceptibles después del medidor se evidencia goteo constante caja de medidor llena de agua también existe fuga perceptibles en tubería que surte alberca se ve goteo constante en pluma , 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. 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 MAYO Y 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



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>J-J-A-R.</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72041283</i>	
NOMBRE	MONICA PATRICIA ACELAS SIERRA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 26 C CL 24 -98	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-13778325-B8Q2	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>15-7-2026. 09:30 A.M</i>	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION <i>C.C. FALTA BLANCO DE NEGRO PISO CERRADO 222</i>		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, 14 de Julio de 2026



Señor (a).

PQR-13778325-B8Q2C

MONICA PATRICIA ACELAS SIERRA

CR 26 C CL 24 -98
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

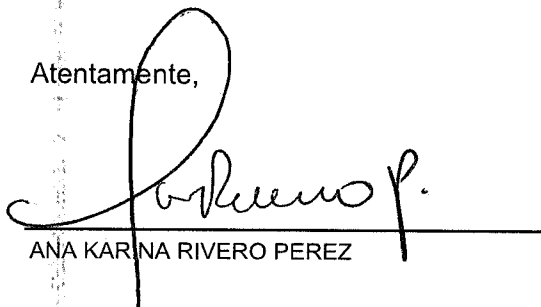
Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13778325-B8Q2

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.

198433000043340000-4-1

Trabajo. 28/07/2026

Disfrazado = 04/08/2026.

Agua de Malambo		PRUEBA DE ENTREGA		Grupo-epm	
REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA			
DESTINATARIO:		J-T-A-L			
NOMBRE	MONICA PATRICIA ACELAS SIERRA	REGISTRO O CC: 2204117			
DIRECCIÓN	CR 26 C CL 24 -98	TIPO DE COMUNICACIÓN			
FECHA DE ENVIO	24-07-2026	Citación	0	Inicio de actuación	
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	x	Interrupción de términos	
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0	Carta de cobro	
FIRMA		NÚMERO DE PQR			
		PQR-13778325-B8Q2A			
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION			
CC		Casa Sola		Se traslado	
TELÉFONO		Casa Vacía		Fuerza mayor	
FECHA Y HORA DE ENTREGA	24-7-2026. 09:45 A.M.	Dirección Errada		Se nego a recibir	
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION		Dirección no existe		Zona de alto riesgo	
CC: <i>Blanco</i>		El cliente no permanece		No hay quien reciba	✓
<i>Retos Negro</i>		Faltan datos en la dirección		Se desconoce al cliente	
<i>Asesor</i>		consecutivo N°			
<i>Asesor</i>					

Medellín, 24 de Julio de 2026



Señor (a).

MONICA PATRICIA ACELAS SIERRA

PQR-13778325-B8Q2A

CR 26 C CL 24 -98

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13778325-B8Q2

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,

ANA KARINA RIVERO PEREZ

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



198433000043340000-4-1