



Outlook

RESPUESTA RADICADO PQR-13785895-P3J0

Desde Atencion Cliente Aguas de Malambo <atencioncliente@aguasdemalambo.com>

Fecha Jue 23/07/2026 3:31 PM

Para ivettcaceresramos@gmail.com <ivettcaceresramos@gmail.com>

 1 archivo adjunto (132 KB)

PQR-13785895-P3J0.pdf;

Cordial Saludo,

Teniendo en cuenta el reclamo presentado mediante radicado No PQR-13785895-P3J0 procedemos a remitir copia integra de la decisión emitida, con base a (Artículos 152 y 159 de la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen). Lo anterior, sr. (a) usuario (a) quedo notificado(a) a su oficio el día **23/07/2026**.



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13785895-P3J0 Fecha Creación: 30/06/2026 01:03:29 PM
Contacto: Luisa Ramos De Caceres
Instalación: 198433000171430000
Dirección: CL 12 CR 3 -9 (AP 102)
Meses Reclamados: Junio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

inconformidad por el alto consumo presentado en el predio, usuario indica que no realiza todo el consumo presentada, indica usuario que podría realizar posible fuga en caja de medidor.

Nro. Respuesta: PQR-13785895-P3J0 Fecha Respuesta: 22/07/2026 03:29:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Nuestra empresa accede a la reclamación presentada en el predio con base a la revisión realizada en el predio 12 marzo 2026 con orden 639233150, se identifica fuga imperceptible en el predio, por ende en cumplimiento a la normativa se brinda ajuste por los altos consumo efectuados por fuga imperceptible en un plazo no mayor de 60 días, se procede a aplicar nota crédito \$344.000 pesos, es de aclarar que no se evidencia reporte en el predio por fuga presentada en caja de medidor, por ende dicha fuga se determina como fuga imperceptible, el cual usuario deberá realizar el reporte por medio de la línea de atención 018000518196 y chat de WhatsApp 3017753343.

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:

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

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

Fecha: 04-08-2026

Destinatario: 12-08-2026



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-S-A-12	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 2204743	
NOMBRE	LUISA RAMOS DE CACERES	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 12 CR 3 -9 (AP 102)	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	31/07/2026	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13785895-P3J0	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	3-8-2026 10:00 A.M.	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
DOLO C.C. para el blanco de la NEGRA PETO CERNALÉN		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Malambo, 31 de julio de 2026



Señor (a).

PQR-13785895-P3J0

LUISA RAMOS DE CACERES

CL 12 CR 3 -9 (AP 102)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Radicado Nro. **PQR-13785895-P3J0**

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.

Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 22-07-2026

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, 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.

Cordialmente,

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

