

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13813214-J0B5 Fecha Creación: 09/07/2026 08:12:05 AM
Contacto: Richard Prado Stefens
Instalación: 198433000134650000
Dirección: CR 10 B CL 15 A -22
Meses Reclamados: Junio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

Usuario manifiesta inconformidad por el alto consumo del servicio, indica que no ha realizado dicho consumo por ende solicita que se realice revisión y posible ajuste.

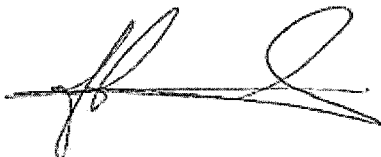
Nro. Respuesta: PQR-13813214-J0B5 Fecha Respuesta: 30/07/2026 11:53:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra empresa decide no acceder a la reclamación presentada, teniendo en cuenta la visita técnica con orden de trabajo 677370121 el 22-07-2026 realizada al predio medidor N° 2016493826, presentando una lectura de 2026 mt3, técnico quien realiza revisión del predio identifica fuga perceptible en los acople después de medidor, no existe error de lectura, equipo de medida funciona sin inconsistencias técnicas, no obstante es importante aclar al usuario el concepto de fuga Perceptible, se identifica que usuario no ha realizado reporte de la fuga perceptible en caja de medidor por medio de la línea de atención 018000518196. *Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble que puede detectarse por los sentidos, directamente o por las huellas que deja en muros o pisos, de acuerdo artículo 146 de la ley 142, donde nos informa que, 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. por lo anterior no se reconsideran los valores en reclamo.

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:



PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-2.	
NOMBRE	RICHARD PRADO STEFENS	REGISTRO O CC: 72041252	
DIRECCIÓN	CR 10 B CL 15 A -22	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	30/07/2026	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	Luz Estela FUGA.	PQR-13813214-J0B5	
CC	32.614.1547.	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	301.382.7542.	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	5-8-2026 08:45 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
		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, 30 de Julio de 2026



Señor (a).
RICHARD PRADO STEFENS
CR 10 B CL 15 A -22
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-13813214-J0B5C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13813214-J0B5

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,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS



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

198433000134650000-4-1

Medellín, 11 de Agosto de 2026



Señor (a).

RICHARD PRADO STEFENS

PQR-13813214-J0B5A

CR 10 B CL 15 A -22

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13813214-J0B5

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: 30/07/2026

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,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS



198433000134650000-4-1

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