



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13852668-D1X2 Fecha Creación: 24/07/2026 11:27:33 AM
Contacto: Antonio Rafael Fernandez Pertuz
Instalación: 198433000300352000
Dirección: CL 5 A CR 2 SUR -3 (AP 101)
Meses Reclamados: Julio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

Usuario manifiesta que presenta medidor trocado

Nro. Respuesta: PQR-13852668-D1X2 Fecha Respuesta: 14/08/2026 11:19:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra empresa decide no acceder a la reclamación presentada, con base a visita técnica realizada el pasado 27-07-2026 bajo orden de trabajo 681896967, se revisa medidor 2019112184, presentando una lectura de 602 mt3, Medidor con servicio registrado y controlando, técnico quien realiza la inspección reporta puntos hidráulicos en buen estado, no se presenta fuga perceptible ni imperceptible en el predio, no obstante se recomienda al usuario realizar prácticas que permitan reducir el consumo de su servicio de acueducto, realizar revisiones periódicas sobre las acometidas, cabe resaltar al usuario que su facturación se emite por variación de lectura tal como lo manifiesta 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, no se accede a los valores en reclamo toda vez que los consumos sean registrado por equipo de medida 2019112184.

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.



Grupo epr

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A.L.	
NOMBRE	ANTONIO RAFAEL FERNANDEZ PERTUZ	REGISTRO O CC: # 2041203	
DIRECCIÓN	CL 5 A CR 2 SUR -3 (AP 101)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	14/08/2026	Citación	☒ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☐ Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13852668-D1X2	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
20-8-2026		Dirección Errada	Se nego a recibir
10:20 A.M		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		El cliente no permanece	No hay quien reciba
APto cerrado fuente B/Barro SIN 205M pido conexión		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 14 de Agosto de 2026



Señor (a).

PQR-13852668-D1X2C

ANTONIO RAFAEL FERNANDEZ PERTUZ

CL 5 A CR 2 SUR -3 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13852668-D1X2

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.

198433000300352000-4-1

Fecha = 27-08

Defensor: 03-09



PRUEBA DE ENTREGA

Grupo epro

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J. J-A-P.	
NOMBRE	ANTONIO RAFAEL FERNANDEZ PERTUZ	REGISTRO O CC: 7204167	
DIRECCIÓN	CL 5 A CR 2 SUR -3 (AP 101)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVÍO	26/08/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13852668-D1X2	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	26-8-2026. 10:05 am	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
O.C. FAVORITO BLONCO SIN ZETA 1 PISO CERRO ALTO		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, 26 de Agosto de 2026



Señor (a).

ANTONIO RAFAEL FERNANDEZ PERTUZ

PQR-13852668-D1X2A

CL 5 A CR 2 SUR -3 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13852668-D1X2

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: 14/08/2026

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

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



198433000300352000-4-1