



PARA LA EMPRESA

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

Nro. **PQR-13862102-R0Y5** Meses por los que reclama: **Julio de 2026**
Fecha: **28-07-2026**
Instalación: **198433000020030503**
Causa: **Inconformidad con el consumo o producción facturado**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO JULIO 2026 POR 60 M3
INDICANDO QUE VIVE SOLO HACE POCOS DIAS Y LA CASA ESTABA DH. SOLICITA
VERIFICAR Y AJUSTAR.

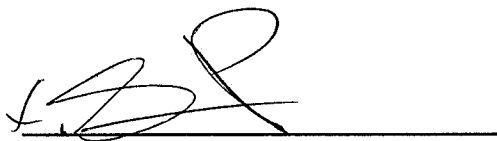
Para conocer la respuesta de su requerimiento, le llegará una citación a la dirección sobre la cual
está realizando su solicitud, para que se presente a notificarse a una de nuestras oficinas de atención al
cliente.

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: **Moises David Pastor Martinez**
CC 1044602856



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13862102-R0Y5 Fecha Creación: 28/07/2026 10:52:10 AM
Contacto: Moises David Pastor Martinez
Instalación: 198433000020030503
Dirección: CL 26 CR 21 A -44 (AP 503 BQ 3 PI 5)
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 RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO JULIO 2026 POR 60 M3 INDICANDO QUE VIVE SOLO HACE POCOS DIAS Y LA CASA ESTABA DH. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13862102-R0Y5 Fecha Respuesta: 12/08/2026 09:42:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo periodo JULIO 2026 procedemos a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de 60 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 2021005185 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 673806076 ejecutada el 07-07-2026 donde indica lo siguiente: Marca: sirius , Serie: Lectura: 91, Funciona: apto, ademas: se llega a predio se toma lectura apto solo hace más de un año vecino informa que aveces vienen a trabajar y el portero informa que los dueños dicen que le están robando agua, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no... En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 11 agosto 2026 con orden 682663639 evidenciándose lo siguiente: "Marca: sirius,, Lectura: 93, Funciona: vivienda, ademas: instalación estaba desocupada y fue habitada hace 15 días por una persona medidor registra, 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, ARTICULO 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 JULIO 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.

Medellín, 12 de Agosto de 2026



Señor (a).

PQR-13862102-R0Y5C

MOISES DAVID PASTOR MARTINEZ

CL 26 CR 21 A -44 (AP 503 BQ 3 PI 5)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13862102-R0Y5

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



198433000020030503-4-1

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

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA D.J.A.12.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 2041215	
NOMBRE	MOISES DAVID PASTOR MARTINEZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 26 CR 21 A -44 (AP 503 BQ 3 PI 5)	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	24/08/2026	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-13862102-R0Y5	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE		Casa Sola	☐ Se traslado
CC		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	24.8.2026. 10:20 A.M.	Dirección no existe	☒ Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION pe ligero los bloques 2. A. 2. 22		El cliente no permanece	☐ No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	☐ Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Figación = 25/08

Desfigación = 01/09

Medellín, 24 de Agosto de 2026



Señor (a).

MOISES DAVID PASTOR MARTINEZ

PQR-13862102-R0Y5A

CL 26 CR 21 A -44 (AP 503 BQ 3 PI 5)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13862102-R0Y5

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: 12/08/2026

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,

ANA KARINA RIVERO PEREZ



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

198433000020030503-4-1