

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13886165-K1C3 Fecha Creación: 05/08/2026 10:31:10 AM
Contacto: Maribel De Jesus Escobar Barros
Instalación: 198433000026120000
Dirección: CR 23 A CL 28 -23
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 solicita visita técnica en el predio con equipo geófono manifiesta tener alto consumo en el predio, usuario indica. que presenta posible fuga imperceptible.

Nro. Respuesta: PQR-13886165-K1C3 Fecha Respuesta: 27/08/2026 10:15:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra empresa decide no acceder a la reclamación presentada, Se programa visita técnica en el predio bajo orden de trabajo 689729180 el día 27-08-2026, Se verifica medidor, no fue posible realizar la revisión predio, cerrado nadie atendió visita, vecinos alegan que trabajan y llegan en la noche, por ende no fue posible realizar la revisión interna, se realiza seguimiento a los consumos registrado por equipo de medida teniendo en cuenta la lectura del 28-08-2026 por 1197 mt3 al 26-08-2026 por 1211 mt3, usuario presento variación de lectura de 14 mt3 en 29 días de consumo, no obstante se recomienda al usuario realizar prácticas que permitan reducir el consumo del servicio de acueducto, realizar revisiones periódicas sobre las acometidas, informamos que de acuerdo 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, por lo que no se reconsideran los valores en reclamo toda vez que fueron registrados por el equipo de medida instalado en terreno.

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:



Tyacion = 07-09

Destyacion = 14-09.



PRUEBA DE ENTREGA

Grupo epm

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-T-A-2.	
NOMBRE	MARIBEL DE JESUS ESCOBAR BARROS	REGISTRO O CC: 204125	
DIRECCIÓN	CR 23 A CL 28 -23	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	27/08/2026	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		PQR-13886165-K1C3	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C. el frente 2do 31		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
frente 31		El cliente no permanece	No hay quien reciba
Blanco		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
D. 97		consecutivo N°	
Negro			
pis 0			
2050			

Medellín, 27 de Agosto de 2026



Señor (a).

PQR-13886165-K1C3C

MARIBEL DE JESUS ESCOBAR BARROS

CR 23 A CL 28 -23

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3766854

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13886165-K1C3

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



198433000026120000-4-1

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