



PARA LA EMPRESA

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

Nro. **PQR-13889811-M6D4** Meses por los que reclama: **Julio de 2026**
Fecha: **06-08-2026**
Instalación: **198433000155170000**
Causa: **Inconformidad con el consumo o producción facturado**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

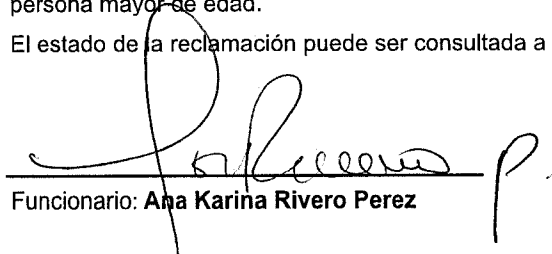
Detalle de lo solicitado:

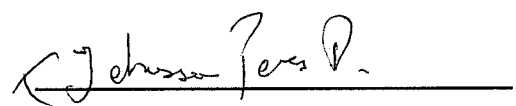
CL3004347369 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO JULIO 2026 POR 31 M3 INDICANDO QUE VIVE UNA SOLA PERSONA Y ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR AL HISTORICO.

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: **Jehisson Saith Perez Rangel**
CC 1048272574

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13889811-M6D4 Fecha Creación: 06/08/2026 09:07:55 AM
Contacto: Jehisson Saith Perez Rangel
Instalación: 198433000155170000
Dirección: CR 6 A CL 10 B -71
Meses Reclamados: Julio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3004347369 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO JULIO 2026 POR 31 M3 INDICANDO QUE VIVE UNA SOLA PERSONA Y ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR AL HISTORICO.

Nro. Respuesta: PQR-13889811-M6D4 Fecha Respuesta: 28/08/2026 07:20:00 AM
Resultado: Accede no imputable a EPM

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 31 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 20073712 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. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 28 agosto 2026 con orden 689706841 evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agua , Serie:20073712 , Lectura: 722, Funciona: vivienda, ademas: existe fuga imperceptible el cual no fue localizada ya que usuario no sabe por donde va la acometida se reviso con geofono puntos internos se le informa al usuario colocar 3 controles para sectorizar el predio , 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, ARTÍCULO 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. Según la normativa colombiana (Ley 142 de 1994), una vez detectada la fuga imperceptible de agua en instalaciones internas, el usuario tiene un plazo máximo de 60 DIAS CALENDARIO para repararla. Pasado los dos meses sin que se reporte la reparación; la empresa cobrará el consumo real registrado por el medidor. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en los periodos de JULIO 2026 a 6M3 de acuerdo con el histórico registrado por encontrarse fuga imperceptible y se realiza una nota crédito por \$100.082,85.

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.



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-S-A-R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 7204113	
NOMBRE	JEHISSON SAITH PEREZ RANGEL	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 6 A CL 10 B -71	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	31/08/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☒ Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-13889811-M6D4	
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	31.8.2026. 09:10 AM	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		El cliente no permanece	No hay quien reciba ☒
Abol control Frente Bloque Detall Normal Pido Céntrica Figura 2		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 28 de Agosto de 2026



PQR-13889811-M6D4C

Señor (a).

JEHISSON SAITH PEREZ RANGEL

CR 6 A CL 10 B -71

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

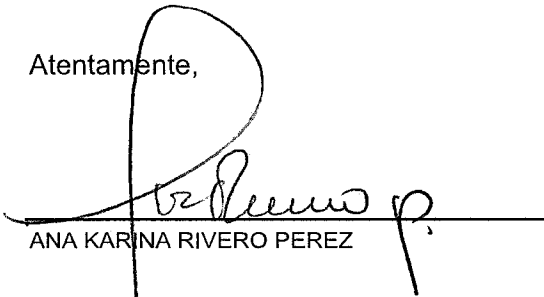
Asunto: Requerimiento: PQR-13889811-M6D4

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

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



198433000155170000-4-1



Figuración = 09-09

Destijación = 16-09



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A-2.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 32041253	
NOMBRE	JEHISSON SAITH PEREZ RANGEL	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 6 A CL 10 B -71	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	8/09/2026	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBIÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13889811-M6D4	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	8-9-2026. 08:40 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
ADTS CIRADO FACULTAD BLANCO ADTS NEGRO PIL CARRANZA FIGUEROA		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, 8 de Septiembre de 2026



Señor (a).

JEHISSON SAITH PEREZ RANGEL

PQR-13889811-M6D4A

CR 6 A CL 10 B -71

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13889811-M6D4

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: 28/08/2026

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



198433000155170000-4-1

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

2