

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13916956-T3Y3 Fecha Creación: 19/08/2026 10:56:41 AM
Contacto: Zoila Maria Salas Jimenez
Instalación: 198433000151210548
Dirección: CL 11 A CR 6 SUR -48
Meses Reclamados: Julio-2026;Junio-2026;Mayo-2026;Abril-2026;Marzo-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 GENERADO INDICANDO QUE NO LE LLEGA AGUA Y A LA FECHA EL MEDIDOR ESTA REGISTRANDO ESTANDO LA CASA ESTA DH, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR AL HISTORICO.

Nro. Respuesta: PQR-13916956-T3Y3 Fecha Respuesta: 07/09/2026 01:10:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado procedemos a manifestarle lo siguiente Inicialmente, es de aclarar que la ley 142 de 1994 en su Artículo 154 Inciso 3, establece que "en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos". En virtud de lo anterior la petición interpuesta, no abarca todas las facturas emitidas, por la caducidad de la acción de reclamación. No existen razones para revivir la oportunidad de revisar tales facturas por encontrarse precluida la oportunidad para ello. Por lo tanto en el caso que nos ocupa se realizará estudio y análisis de las facturas de MARZO-ABRIL-MAYO-JUNIO Y JULIO 2026. Al predio en referencia, se le facturó un consumo 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 23127272 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 22 agosto 2026 con orden 689702279 evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agus, Serie: 23127272, Lectura: 67, Funciona: vivienda, además: en el momento de la visita se encontró instalación sola se indaga con vecino el cual informa que en esa instalación vive una señora hace 5 días, Troca con otra instalación 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 En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo de MARZO-ABRIL-MAYO-JUNIO Y 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:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana Karina Rivero Perez', written over a horizontal line.

ANA KARINA RIVERO PEREZ
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.



PARA LA EMPRESA

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

Nro. **PQR-13916956-T3Y3** Meses por los que reclama: **Julio de 2026, Junio de 2026, Mayo de 2026, Abril de 2026, Marzo de 2026**
Fecha: **19-08-2026**
Instalación: **198433000151210548**
Causa: **Inconformidad con el consumo o producción facturado**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

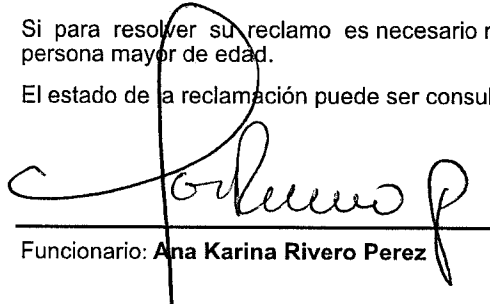
Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO GENERADO INDICANDO QUE NO LE LLEGA AGUA Y A LA FECHA EL MEDIDOR ESTA REGISTRANDO ESTANDO LA CASA ESTA DH, 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**

X. ZOILASA SALAS JIMENEZ

Cliente: **Zoila Maria Salas Jimenez**
CC 57140131

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J.A.-Z.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 7 2041252	
NOMBRE	ZOILA MARIA SALAS JIMENEZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 11 A CR 6 SUR -48	Citación	X Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	08/09/2026	Aviso	0 Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍO:		NÚMERO DE PQR PQR-13916956-T3Y3	
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	8-9-2026 10:15 AM	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION C.C. FERRER BLANCO C.M. ZOTAT P. J. 2020		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 7 de Septiembre de 2026



Señor (a).
ZOILA MARIA SALAS JIMENEZ
CL 11 A CR 6 SUR -48
MALAMBO, Atlántico
Teléfono: 3000000

PQR-13916956-T3Y3C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13916956-T3Y3

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.

198433000151210548-4-1

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-T-A-2	
NOMBRE	ZOILA MARIA SALAS JIMENEZ	REGISTRO O CC:	2041257
DIRECCIÓN	CL 11 A CR 6 SUR -48	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	16/09/2026	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-13916956-T3Y3	
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.l. fuente blanca sin recibo pila 2050 de tener 22		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°	

Fijación = 17-09

Desfijación = 24-09

Medellín, 16 de Septiembre de 2026



Señor (a).

ZOILA MARIA SALAS JIMENEZ

PQR-13916956-T3Y3A

CL 11 A CR 6 SUR -48

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13916956-T3Y3

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: 07/09/2026

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.



198433000151210548-4-1