

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13938234-X7Q5 Fecha Creación: 26/08/2026 10:58:16 AM
Contacto: Candy Alejandra Vengoechea Duran
Instalación: 198433000015460000
Dirección: CR 27 CL 27 -19
Meses Reclamados: Agosto-2026;Julio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3004653545 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO JULIO Y AGOSTO 2026 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS 2 PERSONAS ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO ADEMAS YA REALIZÓ EL ARREGLO, SOLICITA VERIFICAR.

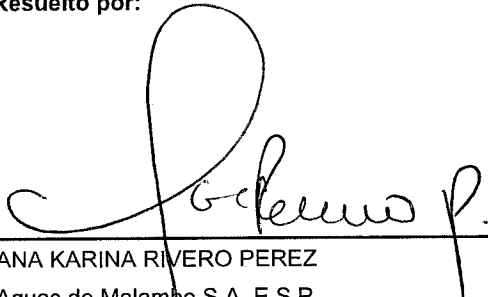
Nro. Respuesta: PQR-13938234-X7Q5 Fecha Respuesta: 14/09/2026 07:46:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo periodo JULIO Y AGOSTO 2026 procedemos a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de 26 Y 14 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 NC12LA357749 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 11 septiembre 2026 con orden 692640126 evidenciándose lo siguiente: "Marca: sappel, Serie: 357749, Lectura: 1865, Funciona: vivienda, ademas: se llega al predio se verifica equipo de medida en buen estado se procede a verificar los puntos hidráulicos interno de la vivienda y no presenta fuga, 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 Y AGOSTO 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.

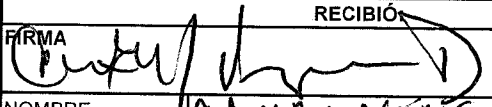
Resuelto por:



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

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		7-7-A-12	
NOMBRE	CANDY ALEJANDRA VENGOECHEA DURA	REGISTRO O CC:	7204117
DIRECCIÓN	CR 27 CL 27 -19	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	15/07/2026	Citación	☒ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☐ Interrupción de términos
RECIBÍO		Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	Candy Vengoechea Dura	PQR-13938234-X7Q5	
CC	22.531.437	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	300 465 3545	Casa Sola	☐ Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	15-9-2026 09:30 A.M	Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	cl	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
		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, 14 de Septiembre de 2026



Señor (a).
CANDY ALEJANDRA VENGOECHEA DURAN
CR 27 CL 27 -19
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-13938234-X7Q5C

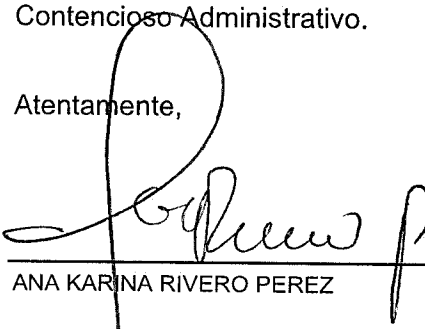
Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13938234-X7Q5

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.

198433000015460000-4-1

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-12.	
NOMBRE	CANDY ALEJANDRA VENGOECHEA DURA	REGISTRO O CC: 7204125	
DIRECCIÓN	CR 27 CL 27 -19	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	23/09/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13938234-X7Q5	
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.C. fractura bloque de tubería por canonización		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°	

Fracción = 24 - 09

Desfracción = 01 - 10

Medellín, 23 de Septiembre de 2026



Señor (a).

CANDY ALEJANDRA VENGOECHEA DURAN

PQR-13938234-X7Q5A

CR 27 CL 27 -19

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13938234-X7Q5

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: 14/09/2026

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.



198433000015460000-4-1