

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13981053-W4C5 Fecha Creación: 08/09/2026 03:48:18 PM
Contacto: Monica Patricia Acelas Sierra
Instalación: 198433000043340000
Dirección: CR 26 C CL 24 -98
Meses Reclamados: Agosto-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 AGOSTO 2026 POR 35 M3 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS 4 PERSONAS ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, ADEMAS TENIA FUGA IMPERCEPTIBLE. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR AL HISTORICO.

Nro. Respuesta: PQR-13981053-W4C5 Fecha Respuesta: 16/09/2026 01:06:00 PM
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo periodo AGOSTO 2026 procedemos a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de 35 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 2016498367 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 29 JULIO 2026 con orden 682280477 evidenciándose lo siguiente: "Marca: sirius, Serie:20168367, Lectura:1435, Funciona: vivienda, además: se llega a predio, se verifica equipo de medida se hace revisión interna con geofono se detecto fuga en la caja de aire en el callejón cerca a la Alberca se le informa a la usuaria 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 AGOSTO 2026 a 16M3 por encontrarse fuga imperceptible y se realiza una nota crédito por \$91.863,48.

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', is 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-13981053-W4C5** Meses por los que reclama: **Agosto de 2026**
Fecha: **08-09-2026**
Instalación: **198433000043340000**
Causa: **Inconformidad con el consumo o producción facturado**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

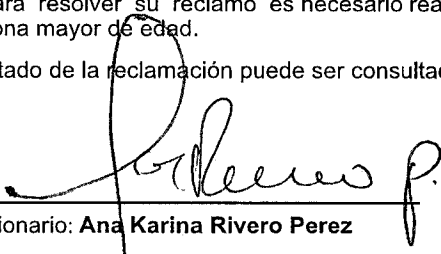
Detalle de lo solicitado:

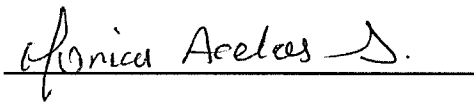
USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO AGOSTO 2026 POR 35 M3 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS 4 PERSONAS ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, ADEMAS TENIA FUGA IMPERCEPTIBLE. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR AL HISTORICO.

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: **Monica Patricia Acelas Sierra**
CC 32858762

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J. J. A. R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 42041251	
NOMBRE	MONICA PATRICIA ACELAS SIERRA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 26 C CL 24 -98	Citación	X Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	17/09/2026	Aviso	0 Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-13981053-W4C5	
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	17.9.2026 09:35 A.M	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION el frasco blanco de TNA Negro pisó con agua		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Malambo, 16 septiembre 2026



SEÑOR(A):

PQR-13981053-W4C5

MONICA PATRICIA ACELAS SIERRA

CR 26 C CL 24 -98

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento: **PQR-13981053-W4C5**

Aguas de malambo S.A E.S.P con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número de asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficina de atención al cliente, dentro los 5 días hábiles siguiente a la fecha de envió de citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página web [http://www.grupo-epm.com/ site/aguas de malambo/](http://www.grupo-epm.com/site/aguas%20de%20malambo/) o en nuestra línea de atención al cliente 018000518196.

Si no puede presentarse personalmente podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre quien deberá aportar la autorización y la cedula, 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:

Aguas de malambo S.A E.S.P

Fecha = 28-09

Destijación = 05-10



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A-N	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 7104127	
NOMBRE	MONICA PATRICIA ACELAS SIERRA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 26 C CL 24 -98	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	25/09/2026	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13981053-W4C5	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	☐ Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	25-9-2026 10:10 A.M	Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION		Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
R-C FAVORABLE BLOQUEO PETA NEGATIVA PIDO CANCELACION		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°	

Malambo, 25 de septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-13981053-W4C5

MONICA PATRICIA ACELAS SIERRA

CR 26 C CL 24 -98

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Radicado Nro. **PQR-13981053-W4C5**

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.

Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 16-09-2026

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, 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.

Cordialmente,

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

