

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Hugo Ballesteros</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72.051.612</i>	
NOMBRE	Felipa Hernandez Salas	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 36 CR 29 B -3	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	04/08/2025	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-12845574-F2W7	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>04-08-2025 11:13</i>	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	☐ Zona de alto riesgo
<i>Casa Demorada</i>		El cliente no permanece	☐ No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	☐ Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Fecha de fijación 6-08-2025
Fecha de Destijación 13-08-2025

Medellín, 4 de Agosto de 2025



Señor (a).

FELIPA HERNANDEZ SALAS

PQR-12845574-F2W7A

CL 36 CR 29 B -3

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3630000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12845574-F2W7

Radicado Nro. 20251120001011

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: 24/07/2025

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,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

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



198433000380010000-4-1

Medellín, 4 de Agosto de 2025



Señor (a).

FELIPA HERNANDEZ SALAS

PQR-12845574-F2W7A

CL 36 CR 29 B -3

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3630000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12845574-F2W7

Radicado Nro. 20251120001011

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: 24/07/2025

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,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

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



198433000380010000-4-1



Grupo epm

Malambo, 24 de julio de 2025

Señor
FELIPA HERNANDEZ SALAS
CL 36 CR 29 B -3
Contrato: 11935785
Malambo, Atlántico

20251130001011

Referencia: PQR-12845574-F2W7
E-202511200001011

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **FELIPA HERNANDEZ SALAS** en su calidad de usuario(a) y suscriptor del contrato **11935785** presenta una petición.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Art.152. Y S/S de la Ley 142/94 y el Dcto.302/2000 art.24. Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes. El Artículo 154, de la Ley 142 de 1994, del Capítulo VII, establece expresamente que, en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

El artículo 146 inciso primero establece la empresa y suscriptor usuario tienen derecho a que los consumos se midan a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

CONSIDERACIONES

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en atención a la manifestación realizada por el usuario y suscriptor del contrato No. **11935785**; En uso de sus facultades conferidas por la ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado.

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CL 36 CR 29 B -3 se encuentra registrado con el contrato No. **11935785**.

Conforme con lo solicitado en relación con ejecutar visita técnica, por lo que programamos inspección a través de la orden No. **5756177** ejecutada el día 23/07/2025, técnico quien realiza la inspección, se realizó visita técnica en el transcurso del día en horas de la mañana y la tarde encontrando al predio cerrado, se indago con los vecinos del predio informa uso del predio, persona quien habita el predio se encuentra en las horas de la noche, por tal motivo no es posible realizar revisión técnica interna que nos permita verificar que usuario no cuenta con acometida del acueducto y alcantarillado.



En conclusión, nos permitimos informarle no se considera realizar el retiro de acometida y contrato, toda vez, no se posible ingresar al predio a realizar la verificación técnica.

RESUELVE

2. No acceder a su reclamo, conforme a la parte considerativa.
3. Notifíquese Personalmente esta decisión administrativa
3. Contra la presente decisión proceden por medio escrito y debidamente sustentados, los Recursos de Reposición ante la Dirección Comercial de la empresa AGUAS DE MALAMBO y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la presente notificación.

Aguas de Malambo S.A E.S.P., reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Dado en Malambo, a los 24 días de julio de 2025.

Atentamente



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

Auxiliar de Procesos Comercial
Atencion Cliente.



Grupo **epm**

Malambo, 24 de julio de 2025

Señor
FELIPA HERNANDEZ SALAS
CL 36 CR 29 B -3
Contrato: 11935785
Malambo, Atlántico

20251130001011

Referencia: PQR-12845574-F2W7
E-202511200001011

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **FELIPA HERNANDEZ SALAS** en su calidad de usuario(a) y suscriptor del contrato **11935785** presenta una petición.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Art.152. Y S/S de la Ley 142/94 y el Dcto.302/2000 art.24. Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes. El Artículo 154, de la Ley 142 de 1994, del Capítulo VII, establece expresamente que, en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

El artículo 146 inciso primero establece la empresa y suscriptor usuario tienen derecho a que los consumos se midan a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

CONSIDERACIONES

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en atención a la manifestación realizada por el usuario y suscriptor del contrato No. **11935785**; En uso de sus facultades conferidas por la ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado.

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CL 36 CR 29 B -3 se encuentra registrado con el contrato No. **11935785**.

Conforme con lo solicitado en relación con ejecutar visita técnica, por lo que programamos inspección a través de la orden No. **5756177** ejecutada el día 23/07/2025, técnico quien realiza la inspección, se realizó visita técnica en el transcurso del día en horas de la mañana y la tarde encontrando al predio cerrado, se indago con los vecinos del predio informa uso del predio, persona quien habita el predio se encuentra en las horas de la noche, por tal motivo no es posible realizar revisión técnica interna que nos permita verificar que usuario no cuenta con acometida del acueducto y alcantarillado.

En conclusión, nos permitimos informarle no se considera realizar el retiro de acometida y contrato, toda vez, no se posible ingresar al predio a realizar la verificación técnica.

RESUELVE

2. No acceder a su reclamo, conforme a la parte considerativa.
3. Notifíquese Personalmente esta decisión administrativa
3. Contra la presente decisión proceden por medio escrito y debidamente sustentados, los Recursos de Reposición ante la Dirección Comercial de la empresa AGUAS DE MALAMBO y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la presente notificación.

Aguas de Malambo S.A E.S.P., reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Dado en Malambo, a los 24 días de julio de 2025.

Atentamente



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

Auxiliar de Procesos Comercial
Atencion Cliente.

Malambo, 03 de julio de 2025

Señores

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

E. S. D.

20251120001011

4-07-2025

PQR-12845574-F2W7

Referencia: Derecho de petición Artículo 23 CP

Felipa Hernández Salas, identificada con la cédula de ciudadanía número 22.425.496 de Barranquilla y residente en calle 36 carrera 29B-3, Ciudad Caribe, Malambo, en calidad de propietaria y poseedora material del inmueble, junto con Rafael Higuita Hernández, identificado con la cédula de ciudadanía número 72.284.704 de Malambo y residente en Medellín, elevamos respetuosamente este derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, con base en los siguientes hechos:

HECHOS:

1. Se han realizado múltiples requerimientos para el retiro definitivo de la acometida registrada con el contrato N.º 11935785, ubicada en la dirección calle 36 con carrera 29B-3, Barrio Ciudad Caribe 2, Malambo.
2. Los requerimientos han sido tanto verbales como escritos, sin que hasta la fecha se haya ejecutado el retiro solicitado. La empresa ha exigido el pago de \$1.000.000, y aunque se han recibido dos notificaciones indicando que se realizaría el procedimiento con presencia de un adulto, nunca se ha cumplido.
3. La tubería pasa por mi casa y el medidor se encuentra dentro del inmueble ubicado en calle 30 carrera 29B-9, propiedad del señor Jairo Meléndez, quien trasladó el medidor de manera arbitraria y clandestina desde mi propiedad.
4. No utilizo el servicio de agua, pero el recibo llega a mi nombre, y se factura el consumo correspondiente al inmueble del señor Jairo Meléndez.
5. El recibo viene a nombre de mi hijo, Rafael Higuita, quien no reside ni es poseedor del inmueble. Yo soy la única responsable del pago, pero el servicio está instalado en otro predio.

Por todo lo anterior, reitero mi solicitud de:

- Desmonte del contador
- Cese de la facturación a mi nombre

Anexo: (4) Cuatro folios correspondientes a junio de 2025, noviembre de 2024 y 16 de mayo de 2025.

NOTIFICACIÓN:

Calle 36 carrera 29B-3, Ciudad Caribe, Malambo



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Boy P. L.</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO OCC: <i>1124523185</i>	
NOMBRE	FELIPA HERNANDEZ SALAS	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 36 CR 29 B -3	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	25/07/2025	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBIÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-12845574-F2W7	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	☒ Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>22 / 07 / 25</i>	Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	<i>Casa Vacía</i>	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, 24 de Julio de 2025



Señor (a).
FELIPA HERNANDEZ SALAS
CL 36 CR 29 B -3
MALAMBO, Atlántico
Teléfono: 3630000

PQR-12845574-F2W7C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-12845574-F2W7
Nro Radicado: 20251120001011

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



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

198433000380010000-4-1

Medellín, 24 de Julio de 2025



PQR-12845574-F2W7C

Señor (a).

FELIPA HERNANDEZ SALAS

CL 36 CR 29 B -3

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3630000

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-12845574-F2W7

Nro Radicado: 20251120001011

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



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

198433000380010000-4-1