



Grupo ep

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		<i>Hemp Ballesteros</i>	
NOMBRE	DAILUZ SALCEDO	REGISTRO O CC: <i>92-051-617</i>	
DIRECCIÓN	CL 27 CR 23 A -17	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	21/08/2025	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-12878298-T2F9	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>21/08/2025</i>	Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION <i>Se encontró el prelio e periodo</i>		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
		Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 21 de Agosto de 2025



Señor (a).

DAILUZ SALCEDO

PQR-12878298-T2F9A

CL 27 CR 23 A -17

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12878298-T2F9

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: 11/08/2025

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,

ANA KARINA RIVERO PEREZ



198433000021330000-4-1

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



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12878298-T2F9 Fecha Creación: 21/07/2025 11:51:51 AM
Contacto: Dailuz Salcedo
Instalación: 198433000021330000
Dirección: CL 27 CR 23 A -17
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Atlántico
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

usuario solicita revisión para determinar que esta ocasionado el alto consumo

Nro. Respuesta: PQR-12878298-T2F9 Fecha Respuesta: 11/08/2025 04:12:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JUNIO JULIO 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de 33 y 36 MTR3 para el mes de JUNIO Y JULIO 2025, 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. 20070705, con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. El artículo 1.13.1.6 de la Resolución 943 de 2021 señala: Desviaciones significativas, definiendo: "Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3). b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3). Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa, tal como sucedió en el caso particular. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 31 julio 2025 con orden 574003665, evidenciándose lo siguiente: "Marca: controlagua, Serie: 20070705, Lectura: 594, Funciona: vivienda, además: se revisa medidor y se toma lectura, medidor funcionando y en buen estado, usuario manifiesta que previo a esta visita, solucionó el inconveniente que tenía ocasionado por presunta variación en el consumo, dice que se cambió el medidor y realizó convenio con la empresa, Troca con otra instalacion NO, Surte 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, el cual reza: Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias: El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio. Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en los periodos de JUNIO Y JULIO 2025, 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.

Medellín, 21 de Agosto de 2025



Señor (a).

DAILUZ SALCEDO

PQR-12878298-T2F9A

CL 27 CR 23 A -17

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12878298-T2F9

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: 11/08/2025

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,

ANA KARINA RIVERO PEREZ



198433000021330000-4-1

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



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12878298-T2F9 Fecha Creación: 21/07/2025 11:51:51 AM
Contacto: Dailuz Salcedo
Instalación: 198433000021330000
Dirección: CL 27 CR 23 A -17
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Atlántico
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

usuario solicita revisión para determinar que esta ocasionado el alto consumo

Nro. Respuesta: PQR-12878298-T2F9 Fecha Respuesta: 11/08/2025 04:12:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JUNIO JULIO 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de 33 y 36 MTR3 para el mes de JUNIO Y JULIO 2025, 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. 20070705, con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. El artículo 1.13.1.6 de la Resolución 943 de 2021 señala: Desviaciones significativas, definiendo: "Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3). b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3). Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa, tal como sucedió en el caso particular. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 31 julio 2025 con orden 574003665, evidenciándose lo siguiente: "Marca: controlagua, Serie: 20070705, Lectura: 594, Funciona: vivienda, además: se revisa medidor y se toma lectura, medidor funcionando y en buen estado, usuario manifiesta que previo a esta visita, solucionó el inconveniente que tenía ocasionado por presunta variación en el consumo, dice que se cambió el medidor y realizo convenio con la empresa, Troca con otra instalacion NO, Surte 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, el cual reza: Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias: El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio. Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en los periodos de JUNIO Y JULIO 2025, 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.



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: 92041257	
NOMBRE	DAILUZ SALCEDO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 27 CR 23 A -17	Citación	<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	12/08/2025	Aviso	<input type="checkbox"/> Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-12878298-T2F9	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
CC		Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	12.8/25 : 10:05 A.M	Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN CASA CERRADA - FRENTE A 20 L PINTA BLANCA PISO LISO CERRADO		El cliente no permanece	<input checked="" type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 11 de Agosto de 2025



Señor (a).
DAILUZ SALCEDO
CL 27 CR 23 A -17
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-12878298-T2F9C

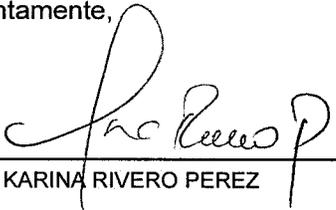
Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-12878298-T2F9

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.

198433000021330000-4-1

Medellín, 11 de Agosto de 2025



Señor (a).
DAILUZ SALCEDO
CL 27 CR 23 A -17
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-12878298-T2F9C

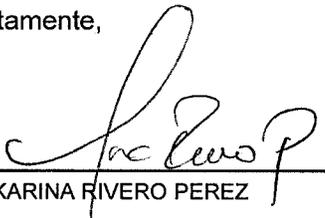
Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-12878298-T2F9

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.

198433000021330000-4-1