

Fejaco 1-12-2025
Desfejaco 5-12-2025

<i>Aguas de Malambo</i>		Grupo-epm	
PRUEBA DE ENTREGA			
REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-2.	
NOMBRE	DIANA PATRICIA RODRIGUEZ	REGISTRO O CC:	71041253
DIRECCIÓN	CL 26 CR 21 A-44 (AP 504 BQ 14 PI 5)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	28/11/2025	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			
NOMBRE	NÚMERO DE PQR		
CC	PQR-13152325-H6X5		
TELÉFONO	CAUSAS DE DEVOLUCION		
FECHA Y HORA DE ENTREGA	28-11-2025 10:15 AM	Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN			
<i>AP 10 CERRADA Y AUN NO SE PUEDE DEJA NUEVA. PJD P. 1000112121</i>			
		Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
		Direccion Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
		Direccion no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba <input checked="" type="checkbox"/>
		Faltan datos en la direccion	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Malambo, 28 de noviembre de 2025



Señor (a).

PQR-13152325-H6X5

DIANA PATRICIA RODRIGUEZ
CL 26 CR 21 A -44 (AP 504 BQ 14 PI 5)
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso
Radicado Nro. PQR-13152325-H6X5

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: 19/11/2025

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,

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



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13152325-H6X5 Fecha Creación: 04/11/2025 08:11:47 AM
Contacto: Diana Patricia Rodriguez Benavides
Instalación: 198433000020140504
Dirección: CL 26 CR 21 A -44 (AP 504 BQ 14 PI 5)
Meses Reclamados: Octubre-2025;
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 DE 10M3 PERIODO OCTUBRE 2025 INDICANDO QUE LA CASA ESA DH, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

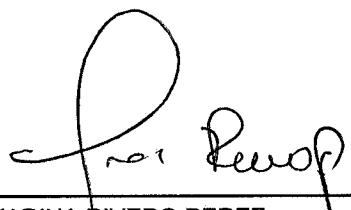
Nro. Respuesta: PQR-13152325-H6X5 Fecha Respuesta: 19/11/2025 11:46:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo OCTUBRE 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo facturado para el mes de OCTUBRE 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 2021010260 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 13 NOVIEMBRE 2025 con orden 604477007 evidenciándose lo siguiente: "Marca: sirius, Serie: 2021010260, Lectura: 330, Funciona: apartamento, ademas: se llega a predio se verifica medidor se indaga con vecina del apartamento 501 nos informa que está desocupado como aproximadamente 6 meses, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones XXX... 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. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en los períodos de OCTUBRE 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.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

caso desocupado. Hace 2 meses 15-30 pm



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:			
NOMBRE	Diana Patricia Rodriguez Benavides	REGISTRO O CC:	
DIRECCIÓN	CL 26 CR 21 A -44 (AP 504 BQ 14 PI 5)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	20/11/2025	Citación	<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
FIRMA			
NOMBRE		NÚMERO DE PQR	
CC		PQR-13152325-H6X5	
CAUSAS DE DEVOLUCION			
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacia	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>Casa desocupada</i>		Direccion Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
		Direccion no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la direccion	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	



Malambo, 19 DE NOVIEMBRE 2025



SEÑOR(A):

PQR-13152325-H6X5

DIANA PATRICIA RODRIGUEZ BENAVIDES
CL 26 CR 21 A -44 (AP 504 BQ 14 PI 5)
MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento PQR-13152325-H6X5

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 envío de citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página web <http://www.grupo-epm.com/> site/aguas de malambo/ 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

