

pagación 2-12-2025
Desfogación 10-12-2025



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC:	
NOMBRE	CARMEN ALICIA SANTIAGO RUA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 27 A CR 15 -27 (AP 102)	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	02/12/2025	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13156469-K4G5	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	2/12/2025 NO QUIERON recibir	Dirección Errada	Se nego a recibir <input checked="" type="checkbox"/>
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		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, 1 de Diciembre de 2025



Señor (a).

CARMEN ALICIA SANTIAGO RUA

PQR-13156469-K4G5A

CL 27 A CR 15 -27 (AP 102)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13156469-K4G5

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: 20/11/2025

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

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



198433000095230002-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13156469-K4G5 Fecha Creación: 04/11/2025 03:59:02 PM
Contacto: Carmen Alicia Santiago Rua
Instalación: 198433000095230002
Dirección: CL 27 A CR 15 -27 (AP 102)
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 PERIODO OCTUBRE 2025 POR 48M3 Y CONSUMO RECUPERADO 70M3 INDICANDO QUE ESTA ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

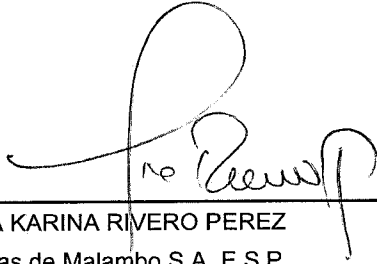
Nro. Respuesta: PQR-13156469-K4G5 Fecha Respuesta: 20/11/2025 12:58:00 PM
Resultado: No Accede

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 22071977 con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. No obstante; cabe aclarar que nuestro sistema esta parametrizado para detectar y generar alerta de investigación por desviaciones en el consumo, para dar cumplimiento a lo estipulado por ley 142 de 1994, "Si existe desviación debe cumplirse con lo señalado: en su Art. 149. De la revisión previa. Al preparar las facturas es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso" alerta que fue generada pues los consumos marcados por su equipo de medida estaba por fuera de los promedios normales que viene manejando dicho predio. Por lo anterior la empresa generó orden de visita 596134087 ejecutada el 08-10-2025 que indica lo siguiente: Marca: control agua, Serie: 22071977, Lectura: 164, Funciona: vivienda, además: se llega a predio se verifica que predio no cuenta con fugas usuario manifiesta que habita predio hace 2 meses apto se encontraba desocupado, Troca con otra instalación 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. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo RECUPERADO y consumo mes facturado en el periodo 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:

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.



PRUEBA DE ENTREGA

Grupo-epm

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Isabel Cuervo</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72280892</i>	
NOMBRE	CARMEN ALICIA SANTIAGO RUA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 27 A CR 15-27 AP 102	Citación	<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	21/11/2025	Aviso	<input type="checkbox"/> Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA <i>[Signature]</i>		PQR-13156469-K4G5	
NOMBRE	<i>Carmen Alicia</i>	CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC	<i>1040490341</i>	Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO	<i>300 763 3253</i>	Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>2:46pm 21/11/25</i>	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION		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, 20 de Noviembre de 2025



Señor (a).

PQR-13156469-K4G5C

CARMEN ALICIA SANTIAGO RUA

CL 27 A CR 15 -27 (AP 102)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13156469-K4G5

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 PÉREZ

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

198433000095230002-4-1

