

Fecha de fijación 12-11-2015.

Fecha de Desfijación 19-11-2015



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		5-3-N-12	
NOMBRE	Orlando Javier Vega Vizcaino	REGISTRO O CC: 3204127	
DIRECCIÓN	CL 17 CR 1 D -36	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	31/10/2015	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	x Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NUMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13081067-V6R0	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	31.10.2015 10:05 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C.E. A 2012 20151 Vendo pido plantilla.		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, 31 de Octubre de 2025



Señor (a).

ORLANDO JAVIER VEGA VIZCAINO

PQR-13081067-V6R0A

CL 17 CR 1 D -36

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono: 3768920

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13081067-V6R0

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: 22/10/2025

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.



198433000261150000-4-1

Medellín, 31 de Octubre de 2025



Señor (a).

ORLANDO JAVIER VEGA VIZCAINO

PQR-13081067-V6R0A

CL 17 CR 1 D -36

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono: 3768920

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13081067-V6R0

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: 22/10/2025

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.



198433000261150000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13081067-V6R0 Fecha Creación: 06/10/2025 08:00:39 AM
Contacto: Orlando Javier Vega Vizcaino
Instalación: 198433000261150000
Dirección: CL 10 CR 4 SUR -85 (AP 101)
Meses Reclamados: Septiembre-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 SEPTIEMBRE 2025 POR 42M3 INDICANDO QUE ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13081067-V6R0 Fecha Respuesta: 22/10/2025 11:10:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo SEPTIEMBRE 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo facturado para el mes de SEPTIEMBRE 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.AMB-16334470, con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 07 OCTUBRE 2025 con orden 596128759 evidenciándose lo siguiente: "Marca: Sirius, Serie:2016333470, Lectura: 2733 , Funciona: vivienda, Causa: Ausencia del servicio por bombeo, además: se regresa y no hay bombeo usuaria argumenta q llega a las 6 am y dura 1 hora , 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. 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 ajusta el consumo facturado en los periodos de SEPTIEMBRE 2025 a 25 m3 de acuerdo con el histórico registrado.

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13081067-V6R0 Fecha Creación: 06/10/2025 08:00:39 AM
Contacto: Orlando Javier Vega Vizcaino
Instalación: 198433000261150000
Dirección: CL 10 CR 4 SUR -85 (AP 101)
Meses Reclamados: Septiembre-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 SEPTIEMBRE 2025 POR 42M3 INDICANDO QUE ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO,SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13081067-V6R0 Fecha Respuesta: 22/10/2025 11:10:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo SEPTIEMBRE 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo facturado para el mes de SEPTIEMBRE 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.AMB-16334470, con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 07 OCTUBRE 2025 con orden 596128759 evidenciándose lo siguiente: "Marca: Sirius, Serie:2016333470, Lectura: 2733 , Funciona: vivienda, Causa: Ausencia del servicio por bombeo, ademas: se regresa y no hay bombeo usuaría argumenta q llega a las 6 am y dura 1 hora , 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. 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 ajusta el consumo facturado en los periodos de SEPTIEMBRE 2025 a 25 m3 de acuerdo con el histórico registrado.

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



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-12.	
NOMBRE	ORLANDO JAVIER VEGA VIZCAINO	REGISTRO O CC:	72041281
DIRECCIÓN	CL 17 CR 1 D -36	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	23/10/2025	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	Leydy Tatís	PQR-13081067-V6R0	
CC	1048324656	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	315.2621890	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	23/10/2025 10:42 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		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, 22 de Octubre de 2025



Señor (a).

PQR-13081067-V6R0C

ORLANDO JAVIER VEGA VIZCAINO

CL 17 CR 1 D -36

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono: 3768920

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13081067-V6R0

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.

198433000261150000-4-1

1000

1000

1000