



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-D-	
NOMBRE	LUZ MARINA BUELVAS CAUSADO	REGISTRO O CC: 42041253	
DIRECCIÓN	CL 4B1D CR 1D SUR -4	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	10/11/2025	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13100185-G8S9	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C.B. Frente Vende Sir ROTA 1 pto ROTO		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, 10 de Noviembre de 2025



Señor (a).

LUZ MARINA BUELVAS CAUSADO

PQR-13100185-G8S9A

CL 4 B1D CR 1 D SUR -4

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3806818

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13100185-G8S9

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: 29/10/2025

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



198433000341150000-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13100185-G8S9 Fecha Creación: 14/10/2025 09:09:04 AM
Contacto: Luz Marina Buelvas Causado
Instalación: 198433000341150000
Dirección: CL 4 B1D CR 1 D SUR -4
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 COBRO DE CONSUMO OCTUBRE 2025 INDICANDO QUE ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13100185-G8S9 Fecha Respuesta: 29/10/2025 09:36:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo OCTUBRE 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo para el mes de OCTUBRE 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 NC12LA-113022 con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 15 OCTUBRE 2025 con orden 598182090 evidenciándose lo siguiente: "Marca: sappel, Serie:C12LA113022, Lectura: 3291, Funciona: vivienda, ademas: se llega a predio se verifica que predio no cuenta con fugas usuario manifiesta que no entiende el motivo de alto consumo su a su predio no llega el servicio, Troca con otra instalacion 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. 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 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

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-M-L.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72041297	
NOMBRE	LUZ MARINA BUELVAS CAUSADO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 4 B1D CR 1 D SUR -4	Citación	X Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	30/10/2025	Aviso	0 Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	ELIZABETH GONZALEZ	PQR-13100185-G8S9	
CC	32583989	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	3017163815	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	30-10-2025 10:59 AM	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, 29 de Octubre de 2025



Señor (a).

PQR-13100185-G8S9C

LUZ MARINA BUELVAS CAUSADO

CL 4 B1D CR 1 D SUR -4

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3806818

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13100185-G8S9

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



198433000341150000-4-1

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

