



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

|                                                                                                          |                                |                              |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P                                                                    |                                | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA      |                            |
| DESTINATARIO:                                                                                            |                                | J-J-A.L.                     |                            |
| NOMBRE                                                                                                   | CARMEN SOFIA MEDINA ESCOBAR    | REGISTRO O CC: 7204/253      |                            |
| DIRECCIÓN                                                                                                | CL 16 CR 8 A SUR -45 (AP 102 ) | TIPO DE COMUNICACIÓN         |                            |
| FECHA DE ENVIO                                                                                           | 07/10/2025                     | 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-13016329-Y1K6            |                            |
| CC                                                                                                       |                                | CAUSAS DE DEVOLUCION         |                            |
| TELÉFONO                                                                                                 |                                | Casa Sola                    | Se traslado                |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA                                                                                  | 07.10.2025.<br>09:05 d:4       | Casa Vacía                   | ✓ Fuerza mayor             |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN                                                                              |                                | Dirección Errada             | Se nego a recibir          |
| bpto de colocación<br>Carmen Sofía Medina Escobar<br>Frente a Manilla<br>D.ETAJ<br>Negro P. de L. Ramona |                                | 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°               |                            |

Fecha de Ejecución 9-10-2025

Fecha de Destrucción 16-10-2025.

Medellín, 7 de Octubre de 2025



Señor (a).

**CARMEN SOFIA MEDINA ESCOBAR**

**PQR-13016329-Y1K6A**

CL 16 CR 8 A SUR -45 (AP 102 )

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13016329-Y1K6

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: 26/09/2025

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.



198433000203821500-4-1

Medellín, 7 de Octubre de 2025



Señor (a).

**CARMEN SOFIA MEDINA ESCOBAR**

**PQR-13016329-Y1K6A**

CL 16 CR 8 A SUR -45 (AP 102 )

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13016329-Y1K6

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: 26/09/2025

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



198433000203821500-4-1

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

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13016329-Y1K6 Fecha Creación: 10/09/2025 03:56:23 PM  
Contacto: Carmen Sofia Medina Escobar  
Instalación: 198433000203821500  
Dirección: CL 16 CR 8 A SUR -45 (AP 102 )  
Meses Reclamados: Agosto-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 RECUPERADO PERIODO AGOSTO 2025 POR 32M3 INDICANDO QUE LAS LECTURAS NO SON CONGRUENTES, ADEMAS SOLO VIVE 1 PERSONA

Nro. Respuesta: PQR-13016329-Y1K6 Fecha Respuesta: 26/09/2025 09:17:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo RECUPERADO facturado en periodo AGOSTO 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo RECUPERADO de 32M3 para el mes de AGOSTO 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 2019112024, con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 20AGOSTO 2025 con orden 574214639, evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agua , Serie: no se puede ver , Lectura:492 , Funciona: apartamento, Nadie en la instalacion, ademas: nadie en casa"....., Posteriormente, se realizó nueva visita el día 18 de septiembre 2025, donde indica lo siguiente: 589577030 .... Marca: ControlAgua, Serie: 083353, Lectura: 574, Funciona: usuario usente no hay quien atienda, Troca con otra instalacion X, Surte otras instalaciones X..... Posteriormente, se realizó nueva visita el día 13 de septiembre 2025, donde indica lo siguiente: 588668482 .... Mrca: controagua, Serie112024: Lectura: 576 Funciona: casa, Nadie en la instalacion, ademas:se llegó a predio tocamos nadie atiende vecino informa que trabajan y llegan en la noche se llamo al número de teléfono y no contestan..... 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 periodos de AGOSTO 2025 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.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13016329-Y1K6 Fecha Creación: 10/09/2025 03:56:23 PM  
Contacto: Carmen Sofia Medina Escobar  
Instalación: 198433000203821500  
Dirección: CL 16 CR 8 A SUR -45 (AP 102 )  
Meses Reclamados: Agosto-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 RECUPERADO PERIODO AGOSTO 2025 POR 32M3 INDICANDO QUE LAS LECTURAS NO SON CONGRUENTES, ADEMÁS SOLO VIVE 1 PERSONA

Nro. Respuesta: PQR-13016329-Y1K6 Fecha Respuesta: 26/09/2025 09:17:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo RECUPERADO facturado en periodo AGOSTO 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo RECUPERADO de 32M3 para el mes de AGOSTO 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 2019112024, con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 20AGOSTO 2025 con orden 574214639, evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agua, Serie: no se puede ver, Lectura:492, Funciona: apartamento, Nadie en la instalación, además: nadie en casa"..... Posteriormente, se realizó nueva visita el día 18 de septiembre 2025, donde indica lo siguiente: 589577030 .... Marca: ControlAgua, Serie: 083353, Lectura: 574, Funciona: usuario usente no hay quien atienda, Troca con otra instalación X, Surte otras instalaciones X..... Posteriormente, se realizó nueva visita el día 13 de septiembre 2025, donde indica lo siguiente: 588668482 .... Mrca: controagua, Serie112024: Lectura: 576 Funciona: casa, Nadie en la instalación, además:se llegó a predio tocamos nadie atiende vecino informa que trabajan y llegan en la noche se llamo al número de teléfono y no contestan..... 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 periodos de AGOSTO 2025 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.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

PRUEBA DE ENTREGA

|                                       |                             |                              |                            |
|---------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P |                             | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA      |                            |
| DESTINATARIO:                         |                             | J.J.A.?                      |                            |
| NOMBRE                                | CARMEN SOFIA MEDINA ESCOBAR | REGISTRO O CC:               | 72041253                   |
| DIRECCIÓN                             | CL 16 CR 8 A SUR -45 AP 102 | TIPO DE COMUNICACIÓN         |                            |
| FECHA DE ENVIO                        | 29/09/2025                  | Citación                     | X Inicio de actuación      |
| MUNICIPIO                             | MALAMBO                     | Aviso                        | 0 Interrupción de términos |
| RECIBÍÓ:                              |                             | Oficio de respuesta          | 0 Carta de cobro           |
| FIRMA                                 |                             | NÚMERO DE PQR                |                            |
| NOMBRE                                |                             | PQR-13016329-Y1K6            |                            |
| CC                                    |                             | CAUSAS DE DEVOLUCION         |                            |
| TELÉFONO                              |                             | Casa Sola                    | Se traslado                |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA               | 29. 9. 2025.<br>10:30 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°               |                            |

No cerrado  
 Faltan datos  
 A Malambo  
 0250  
 Negativo  
 PISO  
 Comuna



Medellín, 26 de Septiembre de 2025



Señor (a).

**PQR-13016329-Y1K6C**

**CARMEN SOFIA MEDINA ESCOBAR**

CL 16 CR 8 A SUR -45 (AP 102 )

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13016329-Y1K6

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



198433000203821500-4-1

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

