

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.S.A.R	
NOMBRE	LUISA RAMOS DE CACERES	REGISTRO O CC: 7204/253	
DIRECCIÓN	CL 12 CR 3 -9 (AP 101)	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-13019438-D1L5	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	07.10.2025 08:55 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
Asíto cerrado FALTA DE HALLA PISO NEGRO PISO CERAMICA		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 Desfijación 16-10-2025

Medellín, 7 de Octubre de 2025



Señor (a).

LUISA RAMOS DE CACERES

PQR-13019438-D1L5A

CL 12 CR 3 -9 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13019438-D1L5

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.



198433000171420000-4-1

Medellín, 7 de Octubre de 2025



Señor (a).

LUISA RAMOS DE CACERES

PQR-13019438-D1L5A

CL 12 CR 3 -9 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13019438-D1L5

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



198433000171420000-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13019438-D1L5 Fecha Creación: 11/09/2025 02:56:55 PM
Contacto: Luisa Ramos De Caceres
Instalación: 198433000171420000
Dirección: CL 12 CR 3 -9 (AP 101)
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 AGOSTO 2025 INDICANDO QUE SOLO VIVE 2 PERSONAS ADEMAS ESTA POR FUERA DEL HISTORICO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13019438-D1L5 Fecha Respuesta: 26/09/2025 11:06:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo AGOSTO 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de 31M3 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 20090438, con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 13 SEPTIEMBRE 2025 con orden 588972723, evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agua , Serie: 20090438, Lectura: 722 , Funciona: vivienda, Nadie en la instalacion, ademas: se llega a predio se toca varias veces nadie atiende vecina de al lado comenta que trabajan todo el día y llegan en horas de la noche se observa equipo de medida quieto al momento de visita"..... Posteriormente, se realizó nueva visita el día 18 de septiembre 2025, donde indica lo siguiente: 589578229 Marca: control agua, Serie: 20090438, Lectura: 765 , Funciona: vivienda, Nadie en la instalacion, ademas: se llega a predio se toca varias veces nadie atiende vecino de al lado comenta que usuario trabaja todo el día y llega en horas de la noche se observa equipo de medida quieto al momento de visita..... En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en los periodos de AGOSTO 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.

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13019438-D1L5 Fecha Creación: 11/09/2025 02:56:55 PM
Contacto: Luisa Ramos De Caceres
Instalación: 198433000171420000
Dirección: CL 12 CR 3 -9 (AP 101)
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 AGOSTO 2025 INDICANDO QUE SOLO VIVE 2 PERSONAS ADEMAS ESTA POR FUERA DEL HISTORICO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13019438-D1L5 Fecha Respuesta: 26/09/2025 11:06:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo AGOSTO 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de 31M3 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 20090438, con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 13 SEPTIEMBRE 2025 con orden 588972723, evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agua , Serie: 20090438, Lectura: 722 , Funciona: vivienda, Nadie en la instalacion, ademas: se llega a predio se toca varias veces nadie atiende vecina de al lado comenta que trabajan todo el día y llegan en horas de la noche se observa equipo de medida quieto al momento de visita"..... Posteriormente, se realizó nueva visita el día 18 de septiembre 2025, donde indica lo siguiente: 589578229 Marca: control agua, Serie: 20090438, Lectura: 765 , Funciona: vivienda, Nadie en la instalacion, ademas: se llega a predio se toca varias veces nadie atiende vecino de al lado comenta que usuario trabaja todo el día y llega en horas de la noche se observa equipo de medida quieto al momento de visita..... En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en los periodos de AGOSTO 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	
DESTINATARIO:		J.J.A.12	
NOMBRE	LUISA RAMOS DE CACERES	REGISTRO O CC: 72041257	
DIRECCIÓN	CL 12 CR 3 -9 AP 101	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	29/09/2025	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		PQR-13019438-D1L5	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	29.9/25- 09:46 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION AD CORRADO DAMNIFICADO DEJOS NEGRO PISO CERAMICA		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, 26 de Septiembre de 2025



PQR-13019438-D1L5C

Señor (a).

LUISA RAMOS DE CACERES

CL 12 CR 3 -9 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13019438-D1L5

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



198433000171420000-4-1

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

