

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-S-A-2.	
NOMBRE	CESAR DE LA HOZ	REGISTRO O CC:	72041257
DIRECCIÓN	CL 10 CR 1 C SUR -4	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	21/10/2025	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-13040274-M7H1	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	22-10-25. 16:45 PM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION		Dirección Errada	Se nego a recibir
Causa de PQR: C-e Fuente en el pago son de J.A. P. B. Tallo		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, 21 de Octubre de 2025



Señor (a).

CESAR DE LA HOZ

PQR-13040274-M7H1A

CL 10 CR 1 C SUR -4

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13040274-M7H1

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: 09/10/2025

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



198433000260130000-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13040274-M7H1

Fecha Creación: 19/09/2025 01:20:21 PM

Contacto: Cesar De La Hoz

Instalación: 198433000260130000

Dirección: CL 10 CR 1 C SUR -4

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 CONSUMO RECUPERADO PERIODO AGOSTO 2025, INDICANDO QUEESTA MUY ALTO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13040274-M7H1

Fecha Respuesta: 09/10/2025 07:14:00 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 para el mes de AGOSTO 2025, para el mes 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. 2013221042, con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. Siguiendo lo anterior, al NO existir desviación significativa del consumo en relación con los meses anteriores, la empresa no está en la obligación de investigar los mismos, tal como lo establece el Artículo 149 de la ley 142. En atención al consumo la empresa realizó visita el día 22-07-2025 mediante orden de visita n° 562468625, evidenciándose lo siguiente: "Marca: watertec, Serie: 2013221042, Lectura: 770, Funciona: locales comerciales, Nadie en la instalacion, ademas: se llega predio se toca varias veces nadie atiende se pregunta en local veterinaria el usuario comenta que no tiene conocimiento se observa esteras con candado medidor quieto... Posteriormente, la empresa realizó visita el día 25-09-2025 mediante orden de visita n° 591609541, evidenciándose lo siguiente: "Marca: SD, Lectura: NA, Serie: NA, Funciona: SI, se evidencia local barbería, empleado manifiesta que no hay servicio de agua, no permiten validar estado del predio. Ver Evidencia fotográfica.... Dicho cobro de consumo recuperado de acuerdo al ARTÍCULO 150. De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. 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 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:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana Karina Rivero Perez', written over a horizontal line.

ANA KARINA RIVERO PEREZ
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A.R.	
NOMBRE	CESAR DE LA HOZ	REGISTRO O CC: 3204/253	
DIRECCIÓN	CL 10 CR 1 C SUR -4	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	10/10/2025	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-13040274-M7H1	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	10.10.2025. 10:40 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C.C de 24/10/25 FRUSTRADO ENCHAPADO SIN RETAJA PRIMO TAN LOW		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, 9 de Octubre de 2025



PQR-13040274-M7H1C

Señor (a).

CESAR DE LA HOZ

CL 10 CR 1 C SUR -4

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13040274-M7H1

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

198433000260130000-4-1

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

10

11

12