

Fecha de fijación 28-10-2025.
Fecha de Destijación 5-11-2025.



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-R.	
NOMBRE	ANA VERGARA YEPEZ	REGISTRO O CC: 72.041.253	
DIRECCIÓN	CR 28 CL 26 -47	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	23/10/2025	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13048714-W1S9	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION		Dirección Errada	Se nego a recibir
CC Blanca		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
Dora		El cliente no permanece	No hay quien reciba
Blanca		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
Dora		consecutivo N°	
CERANCA			

Medellín, 23 de Octubre de 2025



Señor (a).

ANA VERGARA YEPEZ

PQR-13048714-W1S9A

CR 28 CL 26 -47

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3808080

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13048714-W1S9

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: 14/10/2025

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,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

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



198433000003580000-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13048714-W1S9 Fecha Creación: 23/09/2025 01:44:49 PM
Contacto: Ana Vergara Yopez
Instalación: 198433000003580000
Dirección: CR 28 CL 26 -47
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Atlántico
producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Usuario manifiesta inconformidad por los valores facturado en el predio, usuario indica que solo viven 2 personas por ende solicita visita y posible ajuste.

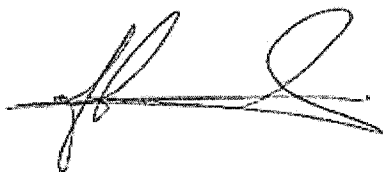
Nro. Respuesta: PQR-13048714-W1S9 Fecha Respuesta: 14/10/2025 04:56:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra empresa decide no acceder a la reclamación presentada, con base a visita técnica realizada el pasado 25 septiembre 2025 bajo orden de trabajo 592683214, se revisa medidor c12la090005 presentando una lectura de 1808 mt3, Medidor con servicio registrado y controlando, no existe desviación significativa en predio, técnico quien realiza la inspección reporta puntos hidráulicos en buen estado, no se presenta fuga perceptible ni imperceptible en el predio, no obstante se recomienda al usuario realizar prácticas que permitan reducir el consumo de su servicio de acueducto, realizar revisiones periódicas sobre las acometidas, con base la información de la visita técnica se puede identificar consumo realizado por el usuario desde la última fecha de lectura el día 25/09/2025 medidor registro 1808 mt3 hasta el día 27/09/2025 registrando 1809 mt3 registrando un consumo de 1 mt3 en 2 días de servicio, cabe resaltar al usuario que su facturación se emite por variación de lectura tal como lo manifiesta 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, por lo que no se reconsideran los valores en reclamo toda vez que fueron registrados por equipo de medida instalado en terreno, no se accede a los valores en reclamo toda vez que los consumos sean registrado por equipo de medida c12la090005.

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:



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS
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:			
NOMBRE	ANA VERGARA YEPEZ	REGISTRO O CC:	
DIRECCIÓN	CR 28 CL 26 -47	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	15/10/2025	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		PQR-13048714-W1S9	
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
		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, 14 de Octubre de 2025



Señor (a).

PQR-13048714-W1S9C

ANA VERGARA YEPEZ

CR 28 CL 26 -47

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3808080

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13048714-W1S9

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,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS



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

198433000003580000-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13048714-W1S9 Fecha Creación: 23/09/2025 01:44:49 PM
Contacto: Ana Vergara Yopez
Instalación: 198433000003580000
Dirección: CR 28 CL 26 -47
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 manifiesta inconformidad por los valores facturado en el predio, usuario indica que solo viven 2 personas por ende solicita visita y posible ajuste.

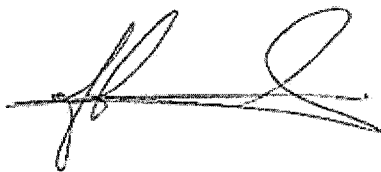
Nro. Respuesta: PQR-13048714-W1S9 Fecha Respuesta: 14/10/2025 04:56:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra empresa decide no acceder a la reclamación presentada, con base a visita técnica realizada el pasado 25 septiembre 2025 bajo orden de trabajo 592683214, se revisa medidor c12la090005 presentando una lectura de 1808 mt3, Medidor con servicio registrado y controlando, no existe desviación significativa en predio, técnico quien realiza la inspección reporta puntos hidráulicos en buen estado, no se presenta fuga perceptible ni imperceptible en el predio, no obstante se recomienda al usuario realizar prácticas que permitan reducir el consumo de su servicio de acueducto, realizar revisiones periódicas sobre las acometidas, con base la información de la visita técnica se puede identificar consumo realizado por el usuario desde la última fecha de lectura el día 25/09/2025 medidor registro 1808 mt3 hasta el día 27/09/2025 registrando 1809 mt3 registrando un consumo de 1 mt3 en 2 días de servicio, cabe resaltar al usuario que su facturación se emite por variación de lectura tal como lo manifiesta 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, por lo que no se reconsideran los valores en reclamo toda vez que fueron registrados por equipo de medida instalado en terreno, no se accede a los valores en reclamo toda vez que los consumos sean registrado por equipo de medida c12la090005.

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:



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.