

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                                | ALEXILEY MONCADA RAMOS     | REGISTRO O CC:               | 72.04/257                                                    |
| DIRECCIÓN                             | CR 26 CL 11 -55 AP 201 P 2 | TIPO DE COMUNICACIÓN         |                                                              |
| FECHA DE ENVIO                        | 24/10/2025                 | Citación                     | <input type="checkbox"/> Inicio de actuación                 |
| MUNICIPIO                             | MALAMBO                    | Aviso                        | <input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos |
| RECIBÍÓ:                              |                            | Oficio de respuesta          | <input type="checkbox"/> Carta de cobro                      |
| FIRMA                                 |                            | NÚMERO DE PQR                |                                                              |
| NOMBRE                                |                            | PQR-13050976-C7P9            |                                                              |
| CC                                    |                            | CAUSAS DE DEVOLUCION         |                                                              |
| TELÉFONO                              |                            | Casa Sola                    | <input type="checkbox"/> Se traslado                         |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA               | 24-10-2025.                | Casa Vacía                   | <input type="checkbox"/> Fuerza mayor                        |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN           |                            | Dirección Errada             | <input type="checkbox"/> Se nego a recibir                   |
|                                       |                            | Dirección no existe          | <input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo                 |
|                                       |                            | El cliente no permanece      | <input type="checkbox"/> No hay quien reciba                 |
|                                       |                            | Faltan datos en la dirección | <input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente             |
|                                       |                            | consecutivo N°               |                                                              |

Medellín, 23 de Octubre de 2025



Señor (a).

**ALEXILEY MONCADA RAMOS**

alexileymoncadar12@hotmail.com

Teléfono: 3760000

**PQR-13050976-C7P9A**

Asunto: Notificación por aviso

**PQR-13050976-C7P9**

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: 15/10/2025

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



198433000075550100-4-1

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

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13050976-C7P9 Fecha Creación: 24/09/2025 09:39:50 AM  
Contacto: ALEXILEY MONCADA RAMOS  
Instalación: 198433000075550100  
Dirección: CR 26 CL 11 -55 (AP 201 PI 2 )  
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 el cobro, por altos consumos presentado en el predio, en el predio viven 3 personas por ende solicita visita tecnica y posible ajuste.

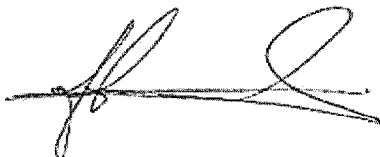
Nro. Respuesta: PQR-13050976-C7P9 Fecha Respuesta: 15/10/2025 03:43:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

Nuestra empresa decide no acceder a la reclamación presentada, teniendo en cuenta la visita técnica con orden de trabajo 592968235 el día 25-septiembre-2025 realizada al predio medidor N° 2019122816, presentando una lectura de 370 mt3, usuario quien atiende la visita reporta haber reparado fuga perceptible en tubería que surte a tanque elevado, no existe error de lectura, equipo de medida funciona sin inconsistencias técnicas, no obstante es importante aclar al usuario el concepto de fuga Perceptible, \*Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble que puede detectarse por los sentidos, directamente o por las huellas que deja en muros o pisos, de acuerdo artículo 146 de la ley 142, donde nos informa que, 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 anterior no se reconsideran los valores en reclamo.

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:                         |                                | 3.2.1.2.1                    |                                                         |
| NOMBRE                                | ALEXILEY MONCADA RAMOS         | REGISTRO O CC: 2209/25       |                                                         |
| DIRECCIÓN                             | CR 26 CL 11 -55 (AP 201 PI 2 ) | TIPO DE COMUNICACIÓN         |                                                         |
| FECHA DE ENVIO                        | 16/06/2025                     | Citación                     | <input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación |
| MUNICIPIO                             | MALAMBO                        | Aviso                        | <input type="checkbox"/> Interrupción de términos       |
| RECIBÍO:                              |                                | Oficio de respuesta          | <input type="checkbox"/> Carta de cobro                 |
| FIRMA                                 |                                | NUMERO DE PQR                |                                                         |
| NOMBRE                                | Alexley Moncada Ramos          | PQR-13050976-C7P9            |                                                         |
| CC                                    | 32612148                       | CAUSAS DE DEVOLUCION         |                                                         |
| TELÉFONO                              | 313 469 2284                   | Casa Sola                    | Se traslado                                             |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA               | 21.10.2025<br>10:38 AM         | Casa Vacía                   | Fuerza mayor                                            |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN           |                                | Dirección Errada             | Se nego a recibir                                       |
| C.O. Fuenzi                           |                                | 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, 15 de Octubre de 2025



Señor (a).  
**ALEXILEY MONCADA RAMOS**  
alexileymoncadar12@hotmail.com  
Teléfono: 3760000

**PQR-13050976-C7P9C**

Citación para notificación personal.  
Asunto: Requerimiento: PQR-13050976-C7P9

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



198433000075550100-4-1

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