

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J.A.2.	
NOMBRE	LUZ ELENA PAREDES OLMOS	REGISTRO O CC: 72041253	
DIRECCIÓN	CR 6 A CL 10B-68	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	03/09/2025	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-12913761-K2B5	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	03.09.2025. 08:42 a.m	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>Caja cerrada. Frente en DUSAJ DONADA pido planilla</i>		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, 3 de Septiembre de 2025



Señor (a).

LUZ ELENA PAREDES OLMOS

PQR-12913761-K2B5A

CR 6 A CL 10 B -68

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12913761-K2B5

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: 25/08/2025

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.



198433000155160000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12913761-K2B5 Fecha Creación: 01/08/2025 03:30:38 PM
Contacto: Luz Elena Paredes Olmos
Instalación: 198433000155160000
Dirección: CR 6 A CL 10 B -68
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

SR (A) LUZ ELENA PAREDES OLMOS CC 32612838 CL 3014559104 RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO RECUPERADO REFLEJADO EN EL PERIODO JULIO 2025 CON 25 MTRS3 INDICANDO QUE ESTA POR FUERA DE SU HISTORICO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

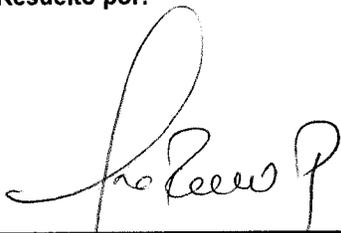
Nro. Respuesta: PQR-12913761-K2B5 Fecha Respuesta: 25/08/2025 07:32:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo recuperado facturado en periodo JULIO 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de recuperado para el mes de JULIO 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. 20074060, con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. El artículo 1.13.1.6 de la Resolución 943 de 2021 señala: Desviaciones significativas, definiendo: "Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3). b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3). Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa. tal como sucedió en el caso particular. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 15 agosto 2025 con orden 577337386, evidenciándose lo siguiente: "Marca: Watertech, Serie: 20074060 , Lectura: 831, Funciona: vivienda , ademas: se llega a predio se verifica que predio no cuenta con fugas se revisa una alberca en buen estado equipo de medida marcando bien al momento de visita , Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no..... Con respecto al cobro del consumo recuperado se realiza con base ARTÍCULO 149. De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso. 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, el cual reza: Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias: El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio. Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo recuperado facturado en los periodos de JULIO 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.



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA		
DESTINATARIO:		J-J-A-2-		
NOMBRE	LUZ ELENA PAREDES OLMOS	REGISTRO O CC:	72041253	
DIRECCIÓN	CR 6 A CL 10 B -68	TIPO DE COMUNICACIÓN		
FECHA DE ENVIO	26/08/2025	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-12913761-K2B5		
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION		
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado	
FECHA Y HORA DE ENTREGA	27.8/25. 08:20 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor	
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>CAJA cerrada Fuente gris BLANCO DUTAL JOLANA PISO p/An Tika</i>		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, 25 de Agosto de 2025



PQR-12913761-K2B5C

Señor (a).
LUZ ELENA PAREDES OLMOS
CR 6 A CL 10 B -68
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-12913761-K2B5

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



198433000155160000-4-1

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