



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>J-J-A-R.</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>7204/153</i>	
NOMBRE	JORGE LUIS RAMIREZ PERALTA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 16 CL 16 -33 AP 101	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	08/09/2025	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-12925740-W3R4	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE		Casa Sola	Se traslado
CC		Casa Vacía	Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>08.09.2025 08:36 A.M</i>	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
<i>CASA COMUNA FUENTE VERDE SIN BATAJ PISO COMUNICA 2</i>		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 8 de Septiembre de 2025



Señor (a).

JORG LUIS RAMIREZ PERALTA

PQR-12925740-W3R4A

CR 16 CL 16 -33 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12925740-W3R4

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: 28/08/2025

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.



198433000125410001-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12925740-W3R4 Fecha Creación: 06/08/2025 04:26:27 PM
Contacto: Jorg Luis Ramirez Peralta
Instalación: 198433000125410001
Dirección: CR 16 CL 16 -33 (AP 101)
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Atlántico
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO RECUPERADO REFLEJADO EN EL PERIODO JULIO 2025 CON 21 MTRS3 INDICANDO QUE LA CASA ESTA DH, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-12925740-W3R4 Fecha Respuesta: 28/08/2025 04:12:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

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 21 m³ RECUPERADO para el mes de JULIO 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. 20073726, 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. 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 período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, 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 16-08-2025 mediante orden de visita n° 578791999, evidenciándose lo siguiente: "Marca: Watertech, Serie: 20073726, Lectura: 189, Funciona: vivienda, ademas: se llega a predio se verifica lectura lectura Real 189 predio solo es habitado los días sábado y domingo comenta usuario equipo de medida marcando bien al momento de visita, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no..... 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, ARTICULO 2.3.1.3.2.4.18. . 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 ajusta el consumo RECUPERADO facturado mes en los periodos de JULIO 2025 a 1 M3 por evidenciarse un error de lectura.

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:		Henry Ballaltes	
NOMBRE	JORGE LUIS RAMIREZ PERALTA	REGISTRO O CC: 72.051.617	
DIRECCIÓN	CR 16 CL 16 -33 AP 101	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	29/08/2025	Citación	<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
FIRMA	X. Roni Trillo A.	NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	Roni Trillo	PQR-12925740-W3R4	
CC	72 040 822	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	29/08/25	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, 28 de Agosto de 2025



Señor (a).
JORG LUIS RAMIREZ PERALTA
CR 16 CL 16 -33 (AP 101)
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-12925740-W3R4C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-12925740-W3R4

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



198433000125410001-4-1

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