

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-R.	
NOMBRE	MIRIAN ANTONIA YANEZ HERNANDEZ	REGISTRO O CC:	72041253
DIRECCIÓN	CL 15 A CR 5 A SUR -117	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	09/09/2025	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-12927484-J7W0	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	09.09.2025. 10:20 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
CASA CERRADA FALTA ENCHUFA DE BOJA SALMON PISO ROTO		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 Septiembre de 2025



Señor (a).

MIRIAN ANTONIA YANEZ HERNANDEZ

PQR-12927484-J7W0A

CL 15 A CR 5 A SUR -117

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12927484-J7W0

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: 29/08/2025

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



198433000201320000-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12927484-J7W0 Fecha Creación: 08/08/2025 10:37:46 AM
Contacto: Mirian Antonia Yanez Hernandez
Instalación: 198433000201320000
Dirección: CL 15 A CR 5 A SUR -117
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) MIRIAN YANEZ CC 11138771 CL 3216673241 RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO JULIO 2025 CON 20 MTRS3 INDICANDO QUE VIVEN SOLA Y ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-12927484-J7W0 Fecha Respuesta: 29/08/2025 02:10:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JULIO 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de 20 m3 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. 2016495125, 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 al consumo la empresa realizó visita el día 16-08-2025 mediante orden de visita n° 579019088, evidenciándose lo siguiente: "Marca: sirius, Serie: 6495125, Lectura: 875, Funciona: vivienda, Causa: Ausencia del servicio por bombeo, además: se llega a predio se verifica internamente no se pudo justificar consumo ya que al momento de visita no había agua en la zona , , 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, ARTÍCULO 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 facturado en los periodos de JULIO 2025 a 9 M3, de acuerdo con el histórico registrado.

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.

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-2.	
NOMBRE	MIRIAM ANTONIA YANEZ HERNANDEZ	REGISTRO O CC: 72041257	
DIRECCIÓN	CL 15 A CR 5 A SUR -117	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	1/09/2025	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	JOSLYS MORALES	PQR-12927484-J7W0	
CC	1051815669	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	304 211 2869	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	01.09.2025. 12:12 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
Copia entregada a cliente		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, 29 de Agosto de 2025



PQR-12927484-J7W0C

Señor (a).

MIRIAN ANTONIA YANEZ HERNANDEZ

CL 15 A CR 5 A SUR -117

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

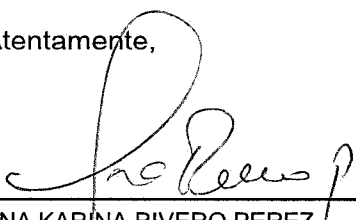
Asunto: Requerimiento: PQR-12927484-J7W0

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



198433000201320000-4-1

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

