

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-T-A.R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: F2041251	
NOMBRE	MIGUEL ANGEL CALLEJAS GONZALEZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 4 B4 CR 1-10	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	12/09/2025	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-12938569-W8B2	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE	BEATRIZ ZAMBRANO	Casa Sola	Se traslado
CC	22379285	Casa Vacía	Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	12.09.2025. 10:32 AM	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
CADA CERCA FRENTE SALIDA DEJAS BLANCAS PISO CERAMICA 2		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 12 de Septiembre de 2025



Señor (a).

MIGUREL ANGEL CALLEJAS GONZALEZ

PQR-12938569-W8B2A

CL 4 B4 CR 1 -10

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12938569-W8B2

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: 03/09/2025

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



198433000280510000-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12938569-W8B2 Fecha Creación: 13/08/2025 07:44:18 AM
Contacto: Miguel Angel Callejas Gonzalez
Instalación: 198433000280510000
Dirección: CL 4 B4 CR 1 -10
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) MIGUEL CALLEJAS CC 19295882 CL 3112376423 RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO JULIO 2025 POR 12 M3 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS PERSONAS Y ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR

Nro. Respuesta: PQR-12938569-W8B2 Fecha Respuesta: 03/09/2025 01:13:00 PM
Resultado: No Accede

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 12 M3 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. 2016491753, con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 21 AGOSTO 2025 con orden 580314200, evidenciándose lo siguiente: "Marca: Watertech, Serie:2016491753 , Lectura: 272, Funciona: vivienda, ademas: se llega a predio se verifica que predio no cuenta con fugas usuario manifiesta su inconformidad por periodos facturados ya que comenta que en predio solo viven dos personas se revisa un baño en buen estado equipo de medida girando normal 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, 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 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.R.	
NOMBRE	MIGUREL ANGEL CALLEJAS GONZALEZ	REGISTRO O CC: 72041257	
DIRECCIÓN	CL 4 B4 CR 1 -10	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	04/09/2025	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		PQR-12938569-W8B2	
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
cna Lernan... Fuerza Salmon Detal Blanca Piso cerámica 2		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



PQR-12938569-W8B2C

Señor (a).

MIGUREL ANGEL CALLEJAS GONZALEZ

CL 4 B4 CR 1 -10

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

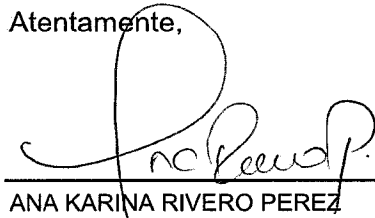
Asunto: Requerimiento: PQR-12938569-W8B2

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

198433000280510000-4-1

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

10/10/10

1

2

3