



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J.A.2.	
NOMBRE	LUZ DALLY PEÑA RUA	REGISTRO O CC:	72041253
DIRECCIÓN	CL 11 F CR 1C-179	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	15/09/2025	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-12941943-K9F2	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	15.9.2025 10:15 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN CASA LUWADA FACULTAD 2026 MALAMBO PISO BA 100 SAS		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, 15 de Septiembre de 2025



Señor (a).

LUZ DALLY PEÑA RUA

PQR-12941943-K9F2A

CL 11 F CR 1 C -179

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12941943-K9F2

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: 04/09/2025

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



198433000231940000-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12941943-K9F2 Fecha Creación: 14/08/2025 08:19:30 AM
Contacto: Luz Dally Peña Rúa
Instalación: 198433000231940000
Dirección: CL 11 F CR 1 C -179
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 PEÑA RUA CC 22569290 CL 3007222824 RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO RECUPERADO REFLEJADO EN EL PERIODO JULIO 2025 CON 21 MTRS3 INDICANDO QUE ESTA POR FUERA DE SU HISTORICO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-12941943-K9F2 Fecha Respuesta: 04/09/2025 07:09:00 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 RECUPERADO de 21 m3 facturado para el mes de JULIO 2025 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. 2015459036, con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. 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 el periodo 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.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A.R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 7204/252	
NOMBRE	LUZ DALLY PEÑA RUA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 11 F CR 1 C -179	Citación	<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	05/09/2025	Aviso	<input type="checkbox"/> Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-12941943-K9F2	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
CC		Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	05.09.2025. 10:35 AM	Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION CASA CERRADA EN FRENTE A ZONA DE TRAZO MALAMBO AL NO PASAR LA TUBERIA		El cliente no permanece	<input checked="" type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 4 de Septiembre de 2025



Señor (a).
LUZ DALLY PEÑA RUA
CL 11 F CR 1 C -179
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-12941943-K9F2C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-12941943-K9F2

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



198433000231940000-4-1

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

