



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J.J.A.Z.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72041253	
NOMBRE	MISAELE SANJUAN RIZO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 20 A CL 18-32	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	23/09/2025	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-12966966-B7L6	
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	23-9-2025 08:55 A.M	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		El cliente no permanece	No hay quien reciba
adto cerrado fuente blanco roto blanco pso Talo		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 23 de Septiembre de 2025



Señor (a).

MISAELE SANJUAN RIZO

PQR-12966966-B7L6A

CR 20 A CL 18 -32

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3764499

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12966966-B7L6

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: 12/09/2025

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



198433000063160000-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12966966-B7L6

Fecha Creación: 25/08/2025 04:22:14 PM

Contacto: Misael Sanjuan Rizo

Instalación: 198433000063160000

Dirección: CR 20 A CL 18 -32

Meses Reclamados: Agosto-2025;

Servicio: Agua Potable Malambo

Municipio: MALAMBO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

SR (A) MISAEL SAN JUAN CC 19589598 CL 3243461405 APORTA RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO RECUPERADO REFLEJADO EN EL PERIODO AGOSTO 2025 CON 42 MTRS3 ADEMAS EL CONSUMO ESTIMADO QUE SE LE ESTA GENERADO TENIENDO CONTADOR, INDICANDO QUE ESTA POR FUERA DE SU HISTORICO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-12966966-B7L6

Fecha Respuesta: 12/09/2025 03:15:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo AGOSTO 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de para el mes de AGOSTO 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.2016485383, 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 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. Aguas de malambo generó visita de investigación de consumo mediante orden de visita 558918114 el cual indica lo siguiente: Marca: NO, Serie: NO, Lectura: NO, medidor con servicio registra y controlando servicio no se ve registrar, Funciona: SI, no existe fuga imperceptible, se reviso con geofono, existe fuga perceptible en Caja medidora, se indica remediar, ademas: usuario leyo el acta y queda enterado del informe de la revision. Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones NO. no se puede recuperar lectura debido a fuga en caja medidora el cual tapa el tren de lectura (usuario informa que no puede firmar debido a incapacidad)... 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 confirma el consumo facturado en los periodos de AGOSTO 2025 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.

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J.A.R.	
NOMBRE	MISAEI SANJUAN RIZO	REGISTRO O CC: 72041253	
DIRECCIÓN	CR 20 A CL 18 -32	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	15/09/2025	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	KELIA VEGA	PQR-12966966-B7L6	
CC	32 8041094	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	302 209 1116	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	15.9.25. 08:55 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		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, 12 de Septiembre de 2025



PQR-12966966-B7L6C

Señor (a).

MISAELE SANJUAN RIZO

CR 20 A CL 18 -32

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3764499

Citación para notificación personal.

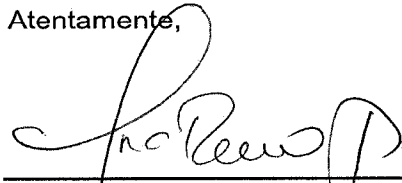
Asunto: Requerimiento: PQR-12966966-B7L6

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

198433000063160000-4-1

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

100

100

100