




PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-R	
NOMBRE	LUIS CARLOS CASTILLA CERVANTES	REGISTRO O CC: 7204/252	
DIRECCIÓN	CR 23 CL 17 B-4 (AP 101)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	27/03/2026	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13440640-Q2S2	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	27.3.2026. 09:20 AM	Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
<i>DP cerrado</i> <i>Fecha de BAJA SIN DÍJOS TABLON</i> 		Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
		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°	

Fijacion 30-03-2026

Desfijacion 06-04-2026

Medellín, 27 de Marzo de 2026



Señor (a).

LUIS CARLOS CASTILLA CERVANTES

PQR-13440640-Q2S2A

CR 23 CL 17 B -4 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13440640-Q2S2

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: 17/03/2026

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,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS



198433000064726000-4-1

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



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13440640-Q2S2 Fecha Creación: 25/02/2026 08:14:27 AM
Contacto: Luis Carlos Castilla Cervantes
Instalación: 198433000064726000
Dirección: CR 23 CL 17 B -4 (AP 101)
Meses Reclamados: Febrero-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

Usuario manifiesta inconformidad por el cobro realizado en el predio, indica usuario que no genera todo el consumo facturado en febrero, por ende solicita visita y posible ajuste

Nro. Respuesta: PQR-13440640-Q2S2 Fecha Respuesta: 17/03/2026 12:43:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra empresa decide no acceder a la reclamación presentada, Se programa visita técnica en el predio bajo orden de trabajo 6020564 el día 19/03/2026, Se verifica medidor, no fue posible realizar la revisión predio, cerrado nadie atendió visita, por ende no fue posible realizar la revisión interna, se realiza seguimiento a los consumos registrado por equipo de medida teniendo en cuenta la lectura del 30-12-2025 por 2485 mt3 al 8-01-2026 por 2528 mt3, usuario presento variación de lectura de 43 mt3 en 30 días de consumo, no obstante se recomienda al usuario realizar prácticas que permitan reducir el consumo del servicio de acueducto, realizar revisiones periódicas sobre las acometidas, informamos que de acuerdo 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, por lo que no se reconsideran los valores en reclamo toda vez que fueron registrados por el equipo de medida instalado en terreno.

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:

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-T-A-2.	
NOMBRE	LUIS CARLOS CASTILLA CERVANTES	REGISTRO O CC:	32041257
DIRECCIÓN	CR 23 CL 17 B-4 (AP 101)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	18/03/2026	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		PQR-13440640-Q2S2	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	25-3-2026 10:10 A.M.	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>SP To LERMA Facile Bloque STN DETA OFICIO TABLON</i>		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, 17 de Marzo de 2026



Señor (a).
LUIS CARLOS CASTILLA CERVANTES
CR 23 CL 17 B -4 (AP 101)
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-13440640-Q2S2C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13440640-Q2S2

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,

ELIÉCER DAVID HERNANDEZ TATIS



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

198433000064726000-4-1

