



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		<i>Manuel Quiroz</i>	
NOMBRE	RONALD MANUEL DE LA CRUZ RODRIGUEZ	REGISTRO O CC:	<i>22280847</i>
DIRECCIÓN	CL 37 CR 27 C-7	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	26/03/2026	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13445554-N4T4	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>3:35 pm 26/03/26</i>	Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
<i>Casa Desocupada</i>		Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 25 de Marzo de 2026



Señor (a).

**RONALD MANUEL DE LA CRUZ RODRIGUEZ**

**PQR-13445554-N4T4A**

ronaldmanueladelacruzrodriguez@gmail.com

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13445554-N4T4

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: 16/03/2026

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,

---

ANA KARINA RIVERO PEREZ



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

198433000381020000-4-1



Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo periodo FEBRERO 2026 POR 42 M3 + AJUSTE POR CONCEPTO FACTURADO procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo para el mes en mención 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 23150043 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. Por lo anterior, la empresa generó el día 10 enero 2026 con orden 619975553 evidenciándose lo siguiente: "Marca: controlagua, Serie:23150043, Lectura: 257, Funciona: vivienda, además: se llega a predio casa sola se verifica medidor se observa fuga en la tubería que va para casa el tubo tiene una manguera de caucho se dejó válvula cerrada por abundante fuga, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones..... en segunda visita ejecutada el día 21 enero 2026 con orden 625856526 evidenciándose lo siguiente: "Marca: controlagua, Serie:25150043, Lectura: 268, Funciona: vivienda, Nadie en la instalacion, además: se llega a predio casa sola..... En tercera visita ejecutada el día 26 enero 2026 con orden 627303342 evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agua, serie:23150043; Lectura: 273, Funciona: vivienda, Nadie en la instalacion, además: se llega a predio se toma lectura no se pudo realizar la orden por qué no hay nadie en casa crear nueva orden previa..... En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 02 marzo 2026 con orden 6 638388801 evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agua, Serie: 25150043, Lectura: 295, Funciona: vivienda, Nadie en la instalacion, además: no se encontró nadie en la instalación se toca varias veces nadie atiende al llamado vecinos informan que esa instalación para más bien sola..... En segunda visita el día 07 marzo 2026 con orden 639316351 evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agua, Serie:25150043, Lectura: 307, Funciona: vivienda, Nadie en la instalacion, además: se llega a predio se toma lectura no se pudo verificar ni justificar consumo ya que no hay nadie en la casa crear buena orden previa..... 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. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en los periodos de FEBRERO 2026 + AJUSTE POR CONCEPTO FACTURADO 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.

 Outlook

---


**RESPUESTA RADICADO PQR-13445554-N4T4**

---

Desde Atencion Cliente Aguas de Malambo <atencioncliente@aguasdemalambo.com>

Fecha Lun 16/03/2026 12:05 PM

Para ronaldmanueladelacruzrodriguez@gmail.com <ronaldmanueladelacruzrodriguez@gmail.com>

 1 archivo adjunto (128 KB)

PQR-13445554-N4T4.pdf;

Cordial Saludo,

Teniendo en cuenta el reclamo presentado mediante radicado No PQR-13445554-N4T4 procedemos a remitir copia integra de la decisión emitida, con base a (Artículos 152 y 159 de la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen). Lo anterior, sr. (a) usuario (a) quedo notificado(a) a su oficio el día **16/03/2026**

Gracias

100

(

)



**PARA LA EMPRESA**

Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

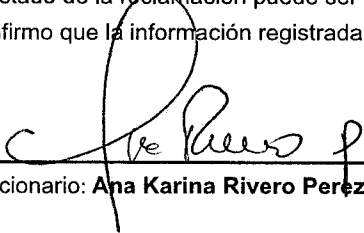
Nro. **PQR-13445554-N4T4** Meses por los que reclama: **Febrero de 2026**  
Fecha: **26-02-2026**  
Instalación: **198433000381020000**  
Causa: **Inconformidad con el consumo o producción facturado**  
Canal: **Presencial**  
Servicio: **Agua Potable Malambo**

NOTIFICACIÓN: La decisión de este requerimiento, le será notificada a más tardar 18/03/2026 11:59:59 PM a través de CERTIMAIL (Correo electrónico certificado), a la cuenta de correo electrónico: ronaldmanueladelacruzrodriguez@gmail.com que usted nos ha autorizado y que para constancia firma, conforme a la normatividad vigente.

Si para resolver su reclamo es necesario realizar una visita al inmueble, deberá estar presente una persona mayor de edad.

El estado de la reclamación puede ser consultada a través de la Línea 01 8000 518196.

Confirmando que la información registrada es correcta.

  
Funcionario: **Ana Karina Rivero Perez**



**Cliente: Ronald Manuel De La Cruz  
Rodriguez  
CC 72241778**

12

1

1