



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>J-J-A-R.</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>7204/253</i>	
NOMBRE	ARMANDO CESAR ROSALES POLO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 23 CL 29 -57 (AP 102 )	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	26/06/2026	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-13700939-T3D9	
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	<i>26.6.2026 04:25:44</i>	Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>DP to Cerámico Frente Blanco RUTA A Lu minio Blancas PID CERAMICA</i>		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, 26 de Junio de 2026



Señor (a).

**ARMANDO CESAR ROSALES POLO**

**PQR-13700939-T3D9A**

CR 23 CL 29 -57 (AP 102 )

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13700939-T3D9

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: 17/06/2026

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.

198433000025420008-4-1



## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13700939-T3D9 Fecha Creación: 28/05/2026 10:21:26 AM  
Contacto: Armando Cesar Rosales Polo  
Instalación: 198433000025420008  
Dirección: CR 23 CL 29 -57 (AP 102 )  
Meses Reclamados: Mayo-2026;  
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

### Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO MAYO 2026 12 M3 INDICANDO QUE VIVE 1 SOLA PERSONA ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR AL HISTORICO.


Nro. Respuesta: PQR-13700939-T3D9 Fecha Respuesta: 17/06/2026 12:11:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en el periodo MAYO 2026 procedemos a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de 12 M3 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 22990723 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. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 30 MAYO 2026 con orden 664858434 evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agua, Serie: 22990723, Lectura: 168, Funciona: apto, Causa: Ausencia del servicio por bombeo, además: se llega a predio no se pudo realizar la orden por que no hay nadie en la casa crear una nueva orden previa se visito dos veces, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no..... Posteriormente, se realizó visita mediante orden 665673954 con fecha 17-06-2026 donde indica lo siguiente: .... Marca: control agua, Serie:22090723, Lectura: 169, Funciona: apto, Nadie en la instalacion, además: se llega a predio no se pudo justificar consumo ya que no hay nadie en la casa... 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. Es importante aclarar que las conexiones internas o redes intradomiciliarias de agua potable se conocen y definen técnicamente desde la salida del medidor (contador) hacia el interior del predio, vivienda o establecimiento. A partir de este punto, la responsabilidad de mantenimiento y las tuberías corresponden al usuario, extendiéndose hasta los grifos, duchas y aparatos sanitarios En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado periodo MAYO 2026 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:**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana Karina Rivero Perez', is written over a horizontal line. The signature is fluid and cursive.

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-N-	
NOMBRE	ARMANDO CESAR ROSALES POLO	REGISTRO O CC:	J204/257
DIRECCIÓN	CR 23 CL 29-57 AP 102	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	18/06/2026	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-13700939-T3D9	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	18-6-2026 10:05 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
AMO COMO FUENTE ALMULO RETO ALUMWIO BLOWM PIVO COM WWA		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 Junio de 2026



Señor (a).  
**ARMANDO CESAR ROSALES POLO**  
CR 23 CL 29 -57 (AP 102 )  
MALAMBO, Atlántico  
Teléfono: 3000000

**PQR-13700939-T3D9C**

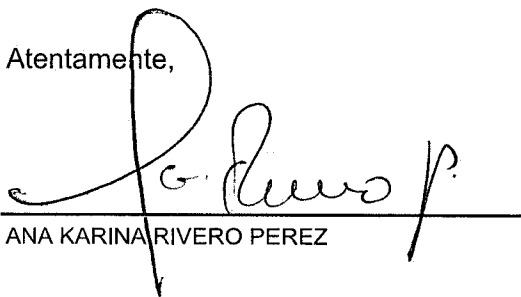
Citación para notificación personal.  
Asunto: Requerimiento: PQR-13700939-T3D9

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



198433000025420008-4-1

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

11

1

1

1