

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13925823-R5M5 Fecha Creación: 21/08/2026 01:32:40 PM
Contacto: Astrith Rosario Carrillo Romero
Instalación: 198433000135761000
Dirección: CR 15 CL 14 -47
Meses Reclamados: Julio-2026;Junio-2026;Mayo-2026;Abril-2026;Marzo-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobro desconocido Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3167531080 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE VALORES EN EL CONTRATO 12717621 CON DIRECCIÓN CR 15 CL 14 -47 INDICANDO QUE NO EXISTE Y QUE EL COBRO DE ESE MEDIDOR ESTA EN EL CONTRATO 12738255.

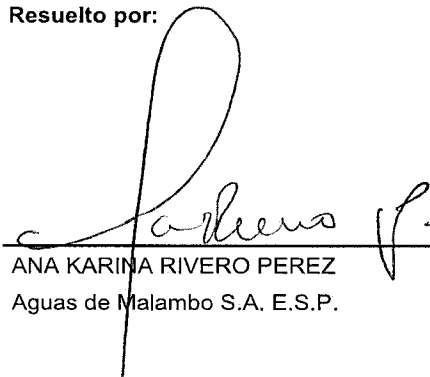
Nro. Respuesta: PQR-13925823-R5M5 Fecha Respuesta: 07/09/2026 03:22:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P decide acceder a la reclamación presentada, teniendo en cuenta que se pudo verificar que el predio con dirección CR 15 CL 14 -47 y contrato asignado 12717621 no existe en terreno de acuerdo con la orden de visita 6183892 ejecutada el 07-09-2026 el cual indica lo siguiente: "Mediante solicitud se realiza validación de los predios existentes, se confirmar que el predio CR 15 CL 17 -47 no existe en terreno, los predios que se encuentran corresponden a CR 15 CL 14 -53 MEDIOR SERIE 20073792, lectura 464 y la dirección CR 15 CL 14 -53 (101) MEDIDOR SERIE 20070957-1 lectura 0" Por lo anterior se procede con realizar a generar orden para anular el contrato 12717621 por encontrarse doble facturación con el contrato 12738255 y dirección CR 15 CL 14 -53 (AP 101) de acuerdo a lo antes mencionado.

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.

PARA LA EMPRESA

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

Nro. **PQR-13925823-R5M5** Meses por los que reclama: **Julio de 2026, Junio de 2026, Mayo de 2026, Abril de 2026, Marzo de 2026**
Fecha: **21-08-2026**
Instalación: **198433000135761000**
Causa: **Cobro desconocido**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

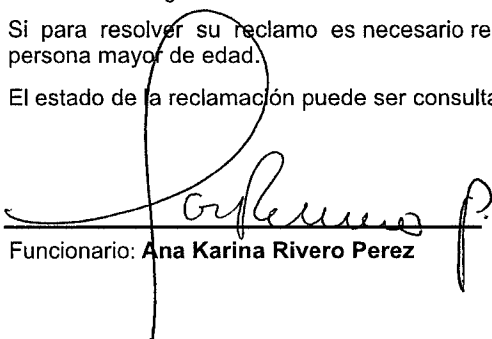
Detalle de lo solicitado:

CL3167531080 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE VALORES EN EL CONTRATO 12717621 CON DIRECCIÓN CR 15 CL 14 -47 INDICANDO QUE NO EXISTE Y QUE EL COBRO DE ESE MEDIDOR ESTA EN EL CONTRATO 12738255.

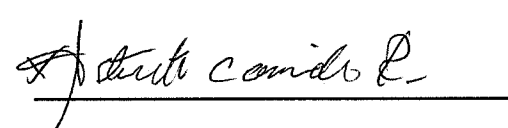
NOTIFICACIÓN: La decisión de este requerimiento, le será notificada a la dirección CR 15 CL 14 -53, MALAMBO (ATLANTICO), que usted nos ha autorizado y que para constancia firma, conforme a la normatividad vigente.

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.



Funcionario: **Ana Karina Rivero Perez**



Cliente: **Astrith Rosario Carrillo Romero**
CC 32856067

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A-2.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 2041252	
NOMBRE	ASTRITH ROSARIO CARRILLO ROMERO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 15 CL 14 -53	Citación	X Inicio de actuación
FECHA DE ENVÍO	08/09/2026	Aviso	0 Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍO:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-13925823-R5M3	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	8.9.2026 - 08:55 A.M.	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
A-C FIANTE CASAH 25/5/2026 MALAMBO PRO CENOTICA		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 7 de Septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-13925823-R5M5C

ASTRITH ROSARIO CARRILLO ROMERO

CR 15 CL 14 -53

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13925823-R5M5

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



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

198433000135761000-4-1

Fuccion = 17-09

Destfucion = 24-09

Agua de Malambo		Grupo epro	
PRUEBA DE ENTREGA			
REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		7-5-A-2.	
NOMBRE	ASTRITH ROSARIO CARRILLO ROMERO	REGISTRO O CC: 7204/253	
DIRECCIÓN	CR 15 CL 14 -53	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	16/09/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13925823-R5M5	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	16-9-2026 . 08:55 D.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C.C. Frente a CREHA DE JAS MADRONE PIDO CERAMICA		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, 16 de Septiembre de 2026



Señor (a).

ASTRITH ROSARIO CARRILLO ROMERO

PQR-13925823-R5M5A

CR 15 CL 14 -53

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13925823-R5M5

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: 07/09/2026

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.



198433000135761000-4-1