



## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13937100-X8Z9 Fecha Creación: 26/08/2026 08:06:54 AM  
Contacto: Yeini Del Carmen Arias Ceron  
Instalación: 198433000150400000  
Dirección: CL 10 CR 6 -94  
Meses Reclamados: Agosto-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 presentado en el predio, usuario indica que no genero todo el consumo en el predio, viven 4 personas en el predio. - colocar valores en reclamo de 13 mt3

Nro. Respuesta: PQR-13937100-X8Z9 Fecha Respuesta: 15/09/2026 09:06:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

Nuestra empresa decide no accederle a la reclamación presentada, teniendo en cuenta la visita realizada al predio, el pasado 29-08-2026 bajo orden de trabajo 691451409 no se pudo realizar revisión interna por que la persona que se encontraba no es acta para la revisión por ser menor de edad y realizando análisis en el sistema se puede evidenciar que el periodo del mes septiembre de 2026 se le facturara por diferencia de lecturas, registrando un consumo de 16 mt3, de acuerdo artículo 146 de la ley 142, donde nos informa que, 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 facturados toda vez que fueron registrados por el medidor 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  
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<br>J-J-A-12 |                                                         |
| DESTINATARIO:                                               |                              | REGISTRO O CC: 2204/257             |                                                         |
| NOMBRE                                                      | YEINI DEL CARMEN ARIAS CERON | TIPO DE COMUNICACIÓN                |                                                         |
| DIRECCIÓN                                                   | CL 10 CR 6 -94               | Citación                            | <input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación |
| FECHA DE ENVIO                                              | 15/09/2026                   | Aviso                               | <input type="checkbox"/> Interrupción de términos       |
| MUNICIPIO                                                   | MALAMBO                      | Oficio de respuesta                 | <input type="checkbox"/> Carta de cobro                 |
| RECIBÍÓ:                                                    |                              | NÚMERO DE PQR                       |                                                         |
| FIRMA                                                       |                              | PQR-13937100-X8Z9                   |                                                         |
| NOMBRE                                                      |                              | CAUSAS DE DEVOLUCION                |                                                         |
| CC                                                          |                              | Casa Sola                           | <input type="checkbox"/> Se traslado                    |
| TELÉFONO                                                    |                              | Casa Vacía                          | <input type="checkbox"/> Fuerza mayor                   |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA                                     | 16.9.2026<br>08:50 A.M       | Dirección Errada                    | <input type="checkbox"/> Se nego a recibir              |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN                                 |                              | Dirección no existe                 | <input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo            |
| de frente a la casa con Rueda Detn. Blanca piloto plantilla |                              | 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°                      |                                                         |

Medellín, 15 de Septiembre de 2026



**PQR-13937100-X8Z9C**

Señor (a).

**YEINI DEL CARMEN ARIAS CERON**

CL 10 CR 6 -94

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13937100-X8Z9

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,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS



198433000150400000-4-1

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

Fijación = 25-09

Desfijación = 02-10



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

|                                                                                               |                              |                                     |                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P                                                         |                              | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA<br>T-J-A-2. |                                                              |
| DESTINATARIO:                                                                                 |                              | REGISTRO O CC: 22041217             |                                                              |
| NOMBRE                                                                                        | YEINI DEL CARMEN ARIAS CERON | TIPO DE COMUNICACIÓN                |                                                              |
| DIRECCIÓN                                                                                     | CL 10 CR 6 -94               | Citación                            | <input type="checkbox"/> Inicio de actuación                 |
| FECHA DE ENVIO                                                                                | 24/09/2026                   | Aviso                               | <input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos |
| MUNICIPIO                                                                                     | MALAMBO                      | Oficio de respuesta                 | <input type="checkbox"/> Carta de cobro                      |
| RECIBIÓ:                                                                                      |                              | NÚMERO DE PQR<br>PQR-13937100-X8Z9  |                                                              |
| 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                                                                       | 24.9.2026.<br>08:53 A.M      | Dirección no existe                 | <input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo                 |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN<br>M.D.E. APTs Fuente OCAL Blanco RESM R / ANCA 1 Pido Dativo 2 ✓ |                              | 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°                      |                                                              |

Medellín, 24 de Septiembre de 2026



Señor (a).

**YEINI DEL CARMEN ARIAS CERON**

**PQR-13937100-X8Z9A**

CL 10 CR 6 -94

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13937100-X8Z9

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: 15/09/2026

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,

---

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS



198433000150400000-4-1

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