

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13968427-G7H4 Fecha Creación: 04/09/2026 10:26:10 AM
Contacto: Humberto Delgado Chaparro
Instalación: 198433000133580000
Dirección: CL 14 CR 13 -2
Meses Reclamados: Agosto-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO AGOSTO 2026 POR 15 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMASO LO VIVEN DOS PERSONAS. SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

Nro. Respuesta: PQR-13968427-G7H4 Fecha Respuesta: 17/09/2026 07:45:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. decide acceder a la reclamación presentada, teniendo en cuenta la visita realizada mediante orden 694445736 con fecha 11-09-2026; el cual confirma medidor serie 2016494655, Lectura: 926 - todo está funcionando bien; no hay ningún tipo de fugas. Por lo anterior se ajusta la factura periodo AGOSTO 2026 a 10M con lectura 914 realizando una nota crédito por \$14.741,47.

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-13968427-G7H4** Meses por los que reclama: **Agosto de 2026**
Fecha: **04-09-2026**
Instalación: **198433000133580000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

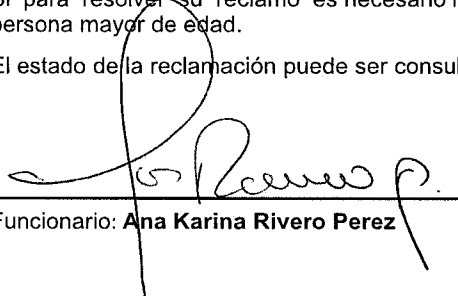
Detalle de lo solicitado:

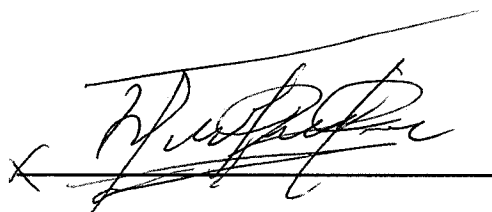
USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO AGOSTO 2026 POR 15 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMAS SOLO VIVEN DOS PERSONAS. SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

Para conocer la respuesta de su requerimiento, le llegará una citación a la dirección sobre la cual está realizando su solicitud, para que se presente a notificarse a una de nuestras oficinas de atención al cliente.

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: **Humberto Delgado Chaparro**
CC 5580857

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		T-J-A-2.	
NOMBRE	HUMBERTO DELGADO CHAPARRO	REGISTRO O CC: 4204125	
DIRECCIÓN	CL 14 CR 13 -2	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	18/09/2026	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-13968427-G7H4	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
18.9.2026 .		Dirección Errada	Se nego a recibir
09:30 A.M		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		El cliente no permanece	No hay quien reciba
CAIDA DE LA LAMPA EN LA FRENTE AMARILLO SIN PINTA PISO 250 22		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 17 de Septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-13968427-G7H4C

HUMBERTO DELGADO CHAPARRO

CL 14 CR 13 -2

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

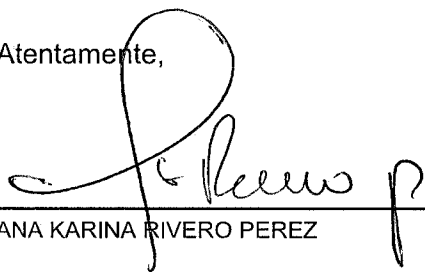
Asunto: Requerimiento: PQR-13968427-G7H4

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.

198433000133580000-4-1

Fyebrn = 29 - 09

Desfyebrn = 06 - 10



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A 2.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 2041252	
NOMBRE	HUMBERTO DELGADO CHAPARRO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 14 CR 13 -2	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	28/09/2026	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13968427-G7H4	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	28-9-2026 09:10 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C.C. presento Aguas de Malambo con PQR Tas. 611000 sin 2026 PQR 205 2		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, 28 de Septiembre de 2026



Señor (a).

HUMBERTO DELGADO CHAPARRO

PQR-13968427-G7H4A

CL 14 CR 13 -2

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13968427-G7H4

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: 17/09/2026

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



198433000133580000-4-1

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