

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13971768-C8M0 Fecha Creación: 07/09/2026 07:51:49 AM
Contacto: Juliette Palacio Salas
Instalación: 198433000074100002
Dirección: CR 23 CL 13 A -91 (AP 101)
Meses Reclamados: Agosto-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3244623391 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO AGOSTO 2026 POR 30 M3 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS 3 PERSONAS Y ESTA MUY ALTO PARA EL USO QUE SE LE ESTA DANDO. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR AL HISTORICO.

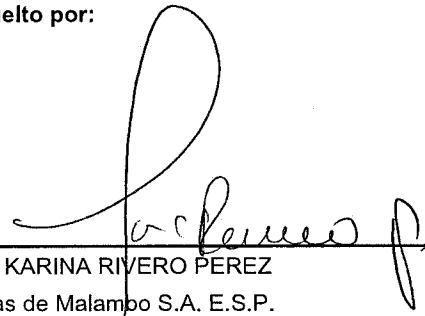
Nro. Respuesta: PQR-13971768-C8M0 Fecha Respuesta: 21/09/2026 08:10:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., decide NO accede a la reclamación presentada teniendo en cuenta que El predio en referencia cuenta con medidor serial 2022025426 con el cual se factura los consumos por estricta diferencia de lectura tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142. De igual manera los consumos registrados en el mes reclamado no presentan desviación significa en relación con los meses anteriores y por tal motivo la empresa no está en la obligación de investigar los mismos, tal como lo establece el Artículo 149 de la ley 142. Adicionalmente mediante orden de visita 694608787 se confirma la lectura registrada por el equipo a fecha actual y se encontró fuga perceptible en el sanitario y se le informa a la usuaria que tiene reparar el daño en el inmueble.

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-13971768-C8M0** Meses por los que reclama: **Agosto de 2026**
Fecha: **07-09-2026**
Instalación: **198433000074100002**
Causa: **Inconformidad con el consumo o producción facturado**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

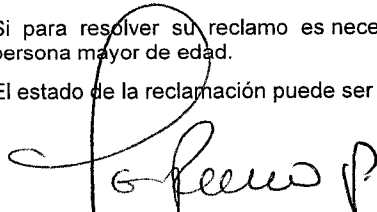
Detalle de lo solicitado:

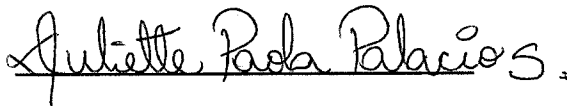
CL3244623391 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO AGOSTO 2026 POR 30 M3 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS 3 PERSONAS Y ESTA MUY ALTO PARA EL USO QUE SE LE ESTA DANDO. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR AL HISTORICO.

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: Juliette Palacio Salas
CC 55312071



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A-R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 220425	
NOMBRE	JULIETTE PALACIO SALAS	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 23 CL 13 A -91 AP 101	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	22/09/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA	<i>Juliette Palacio S.</i>	PQR-13971768-C8M0	
NOMBRE	TOLENTINO PALACIO	CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC	5312031	Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO	3244673395	Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	22.9.2026 09:35 A.M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		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, 21 de Septiembre de 2026



PQR-13971768-C8M0C

Señor (a).

JULIETTE PALACIO SALAS

CR 23 CL 13 A -91 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13971768-C8M0

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

198433000074100002-4-1

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

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-2-	
NOMBRE	JULIETTE PALACIO SALAS	REGISTRO O CC:	32041257
DIRECCIÓN	CR 23 CL 13 A -91 (AP 101)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVÍO	30/09/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-13971768-C8M0	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	30-9-2026 09:45A-M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>Adm. General Falta de datos Bloqueo de datos Bloqueo de datos Falta de datos Falta de datos Falta de datos Falta de datos</i>		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°	

Fecha = 01-10

Despacho = 08-10

Medellín, 30 de Septiembre de 2026



Señor (a).

JULIETTE PALACIO SALAS

PQR-13971768-C8M0A

CR 23 CL 13 A -91 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13971768-C8M0

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: 21/09/2026

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.

198433000074100002-4-1