

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13978321-V0V7 Fecha Creación: 08/09/2026 10:01:18 AM
Contacto: Keila Vega Espejo
Instalación: 198433000063160000
Dirección: CR 20 A CL 18 -32
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 RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO AGOSTO 2026 POR 24 M3 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS 3PERSONAS ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR AL HISTORICO.

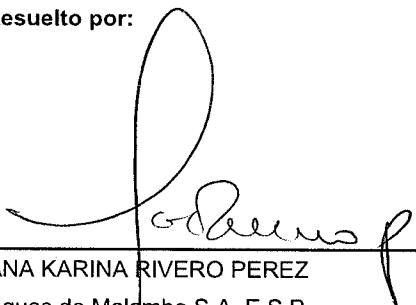
Nro. Respuesta: PQR-13978321-V0V7 Fecha Respuesta: 21/09/2026 08:52:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., decide NO acceder a la reclamación presentada, teniendo en cuenta que el predio en referencia cuenta con un medidor serial 2016485383 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 de acuerdo con la visita realizada mediante 695395750 el 19-09-2026 se confirma la lectura registrada por el equipo a fecha actual y se encontró fuga perceptible en el sanitario.

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-13978321-V0V7** Meses por los que reclama: **Agosto de 2026**
Fecha: **08-09-2026**
Instalación: **198433000063160000**
Causa: **Inconformidad con el consumo o producción facturado**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

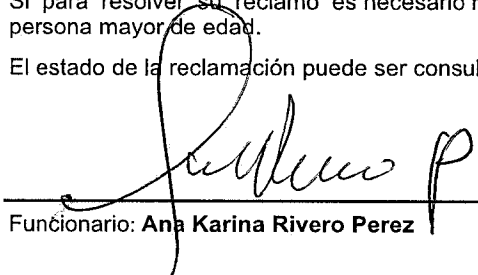
Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO AGOSTO 2026 POR 24 M3 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS X3PERSONAS ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, 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: **Keila Vega Espejo**
CC 32884099

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Q-S-A 2</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>7204147</i>	
NOMBRE	KEILA VEGA ESPEJO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 20 A CL 18 -32	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	22/09/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR PQR-13978321-V0V7	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>22.9.2026 08:45 A.M</i>	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>De to Cerrado frente B/omw de Jor B/omw pto Talon</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°	

Medellín, 21 de Septiembre de 2026



Señor (a).
KEILA VEGA ESPEJO
CR 20 A CL 18 -32
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-13978321-V0V7C

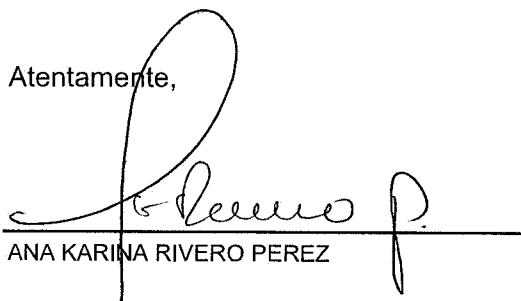
Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13978321-V0V7

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.

198433000063160000-4-1

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A-2.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 42041252	
NOMBRE	KEILA VEGA ESPEJO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 20 A CL 18 -32	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	30/09/2026	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-13978321-V0V7	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
NOMBRE		Casa Sola	☐ Se traslado
CC		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	30-9-2026. 09:40 AM	Dirección no existe	☐ Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN c.c. frente a la casa blanca de JM blanco pro 13/10		El cliente no permanece	☐ No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	☐ Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Felicitación 01-10

Desafectación 08-10

Medellín, 30 de Septiembre de 2026



Señor (a).

KEILA VEGA ESPEJO

PQR-13978321-V0V7A

CR 20 A CL 18 -32

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13978321-V0V7

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.

198433000063160000-4-1