

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-14008699-R2V7 Fecha Creación: 17/09/2026 08:59:16 AM
Contacto: Lilia Rosa De La Rosa Rodriguez
Instalación: 198433000360661000
Dirección: CL 4 A2 CR 4 SUR -26 (AP 102)
Meses Reclamados: Septiembre-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 realizado en el predio, indica usuario que solo viven 2 personas.

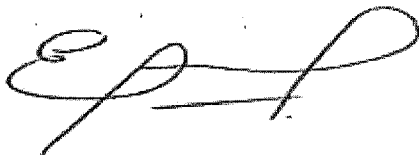
Nro. Respuesta: PQR-14008699-R2V7 Fecha Respuesta: 06/10/2026 01:02:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. decide no acceder a la reclamación presentada, teniendo en cuenta que, luego de realizar la visita técnica al predio mediante la orden de trabajo No. 697853454, de fecha 21 de septiembre de 2026, se evidenció que el inmueble no cuenta con equipo de medida instalado. En razón a lo anterior, no es posible efectuar la medición directa del consumo del servicio de acueducto, por lo que la facturación se realiza con base en el consumo promedio, de acuerdo con las condiciones registradas para el inmueble. Por consiguiente, al no evidenciarse una situación atribuible a un error de facturación y encontrándose el cobro soportado en la condición actual del predio, no se accede a la reclamación presentada y se mantiene la facturación realizada por concepto de consumo promedio.

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:



EDINSON RAFAEL BOLANO DE LA HOZ

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



Grupo epn

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		Dawin Cantillo	
NOMBRE	LILIA ROSA DE LA ROSA RODRIGUEZ	REGISTRO O CC:	
DIRECCIÓN	CL 4 A2 CR 4 SUR -26 (AP 102)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	07/10/2026	Citación	☒ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☐ Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-14008699-R2V7	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	☐ Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	07-10-2026 9:30 Am	Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
No se encuentra nadie en la instalación		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, 6 de Octubre de 2026



PQR-14008699-R2V7C

Señor (a).

LILIA ROSA DE LA ROSA RODRIGUEZ

CL 4 A2 CR 4 SUR -26 (AP 102)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-14008699-R2V7

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,

EDINSON RAFAEL BOLANO DE LA HOZ



198433000360661000-4-1

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

ATC-FR-29 V02 08/09/2023

Medellín, 6 de Octubre de 2026



Señor (a).

PQR-14008699-R2V7C

LILIA ROSA DE LA ROSA RODRIGUEZ

CL 4 A2 CR 4 SUR -26 (AP 102)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: .

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-14008699-R2V7

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,

EDINSON RAFAEL BOLANO DE LA HOZ



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

198433000360661000-4-1

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		Darwin Cantillo	
NOMBRE	LILIA ROSA DE LA ROSA RODRIGUEZ	REGISTRO O CC: 10012436472	
DIRECCIÓN	CL 4 A2 CR 4 SUR -26 (AP 102)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	16/10/2026	Citación	☐ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☒ Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-14008699-R2V7	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☒ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	16-10-2026 10:20AM	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°	

Exacción = 1a - 10

Desfexación = 26 - 10

Medellín, 16 de Octubre de 2026



Señor (a).

LILIA ROSA DE LA ROSA RODRIGUEZ

PQR-14008699-R2V7A

CL 4 A2 CR 4 SUR -26 (AP 102)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-14008699-R2V7

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: 06/10/2026

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,

EDINSON RAFAEL BOLANO DE LA HOZ



198433000360661000-4-1

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