Aguas de Malambo

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro:	PQR-14031425-X0Q9	Fecha Creación:	24/09/2026 09:39:27 AM
Contacto:	Maria Rosario Egara Sarabia		
Instalación:	198433000122420000		
Dirección:	CL 21 A CR 10 -34		
Meses Reclamados:	Septiembre-2026;		
Servicio:	Agua Potable Malambo	Municipio:	MALAMBO
Causa:	Cobros por servicios no prestados	Departamento:	Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3135185522 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO SEPTIEMBRE 2026 INDICANDO QUE NO LE ESTA LLEGANDO AGUA DESDE HACE 6 MESES A SU CALLEJON. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta:	PQR-14031425-X0Q9	Fecha Respuesta:	14/10/2026 09:00:00 AM
Resultado:	No Accede		

Decisión:

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P decide NO acceder a la reclamación presentada, teniendo en cuenta que al predio en referencia se le factura un consumo promedio de acuerdo de acuerdo con lo establecido en el inciso 2º del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual indica: "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales". En atención a su reclamo la empresa generó orden de visita 6231840 el cual indica que en el sector se están presentando bajas presiones por manipulación de las redes por personal externo. Por lo anterior se confirma el consumo periodo SEPTIEMBRE 2026 por lo antes argumentado.

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-14031425-X0Q9** Meses por los que reclama: **Septiembre de 2026**
Fecha:	**24-09-2026**
Instalación:	**198433000122420000**
Causa:	**Cobros por servicios no prestados**
Canal:	**Presencial**
Servicio:	**Agua Potable Malambo**

Detalle de lo solicitado:

CL3135185522 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO SEPTIEMBRE 2026 INDICANDO QUE NO LE ESTA LLEGANDO AGUA DESDE HACE 6 MESES A SU CALLEJON. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

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: Maria Rosario Egara Sarabia
CC 30854407

Aguas de Malambo

Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P	
DESTINATARIO:	
NOMBRE	**MARIA ROSARIO EGARA SARABIA**
DIRECCIÓN	CL 21 A CR 10 -34
FECHA DE ENVIO	15/10/2026
MUNICIPIO	MALAMBO
RECIBIÓ:	
FIRMA	t. Maria Alejandra cueto E.
NOMBRE	MARIA COETO
CC	1044910046
TELÉFONO	3116211178
FECHA Y HORA DE ENTREGA	15/10-26
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	

NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	Darwin Cantillo		
REGISTRO O CC:	1042436472		
TIPO DE COMUNICACIÓN			
Citación	X	Inicio de actuación	
Aviso	0	Interrupción de términos	
Oficio de respuesta	0	Carta de cobro	
NÚMERO DE PQR	**PQR-14031425-X0Q9**		
CAUSAS DE DEVOLUCION			
Casa Sola		Se traslado	
Casa Vacia		Fuerza mayor	
Direccion Errada		Se nego a recibir	
Direccion no existe		Zona de alto riesgo	
El cliente no permanece		No hay quien reciba	
Faltan datos en la direccion		Se desconoce al cliente	
consecutivo N°			

Medellín, 14 de Octubre de 2026

PQR-14031425-X0Q9C

Señor (a).
MARIA ROSARIO EGARA SARABIA
CL 21 A CR 10 -34
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

Asunto: Citación para notificación personal.
Requerimiento: PQR-14031425-X0Q9

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.

198433000122420000-4-1

Fijación - 26-10

Desfijación = 02-11

Aguas de Malambo

Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P	
DESTINATARIO:	
NOMBRE	**MARIA ROSARIO EGARA SARABIA**
DIRECCIÓN	CL 21 A CR 10 -34
FECHA DE ENVIO	23/10/2026
MUNICIPIO	MALAMBO
RECIBIÓ:	
FIRMA	
NOMBRE	
CC	
TELÉFONO	
FECHA Y HORA DE ENTREGA	23-10-2026 11:04 AM
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	
No se encuentra nadie en la instalación	

NOMBRE DE QUIEN ENTREGA			
Darwin Castillo			
REGISTRO O CC:	1042436472		
TIPO DE COMUNICACIÓN			
Citación	0	Inicio de actuación	
Aviso	X	Interrupción de términos	
Oficio de respuesta	0	Carta de cobro	
NÚMERO DE PQR			
PQR-14031425-X0Q9			
CAUSAS DE DEVOLUCION			
Casa Sola	X	Se traslado	
Casa Vacia		Fuerza mayor	
Direccion Errada		Se nego a recibir	
Direccion no existe		Zona de alto riesgo	
El cliente no permanece		No hay quien reciba	
Faltan datos en la direccion		Se desconoce al cliente	
consecutivo N°			

Medellín, 23 de Octubre de 2026

Señor (a).

MARIA ROSARIO EGARA SARABIA

PQR-14031425-X0Q9A

CL 21 A CR 10 -34

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-14031425-X0Q9

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: 14/10/2026

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,

ANA KARINA RIVERO PEREZ

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

19843300012242000-4-1