Publicar.

Aguas de Malambo

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro:	PQR-14060216-Q7S0	Fecha Creación:	02/10/2026 01:12:47 PM
Contacto:	Rafael Antonio Mercado Caro		
Instalación:	198433000021940000		
Dirección:	CL 28 CR 23 A -35		
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 RECLAMA POR COBRO DE AJUSTE POR CONCEPTO FACTURADO REFLEJADO EN SE´PTIEMBRE 2026 POR 11 M3 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS 2 PERSONAS ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR LOS M3.

Nro. Respuesta:	PQR-14060216-Q7S0	Fecha Respuesta:	19/10/2026 10:43:00 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 2013221459 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 presentan desviación significa en relación con los meses anteriores y por tal motivo la empresa generó orden de visita 682877317 ejecutada el 18-08-2026 donde se encontró en buen estado e medidor no existe fuga perceptible ni imperceptible y no existe error de lectura se encontró todo normal. Adicionalmente de acuerdo con la visita realizada mediante 702492229 el 17-10-2026 se confirma la lectura registrada por el equipo a fecha actual.

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-14060216-Q7S0** Meses por los que reclama: **Septiembre de 2026**
Fecha:	**02-10-2026**
Instalación:	**198433000021940000**
Causa:	**Inconformidad con el consumo o producción facturado**
Canal:	**Presencial**
Servicio:	**Agua Potable Malambo**

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RÉCLAMA POR COBRO DE AJUSTE POR CONCEPTO FACTURADO REFLEJADO EN SE´PTIEMBRE 2026 POR 11 M3 INDICANDO QUE VIVEN LAS MISMAS 2 PERSONAS ESTA MUY ALTO PARA EL HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR LOS M3.

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**

x

Cliente: Rafael Antonio Mercado Caro
CC 8702069 8,702.069

Aguas de Malambo

Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA				
DESTINATARIO:		Dalwin Castillo				
NOMBRE	RAFAEL ANTONIO MERCADO CARO	REGISTRO O CC:	1042436472			
DIRECCIÓN	CL 28 CR 23 A -35	TIPO DE COMUNICACIÓN				
FECHA DE ENVIO	20/10/2026	Citación	X	Inicio de actuación		
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0	Interrupción de términos		
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0	Carta de cobro		
FIRMA						
NOMBRE		NÚMERO DE PQR				
		PQR-14060216-Q7S0				
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION				
TELÉFONO		Casa Sola	X	Se traslado		
FECHA Y HORA DE ENTREGA	20-10-2026 11:00AM	Casa Vacia		Fuerza mayor		
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Direccion Errada		Se nego a recibir		
No se encontro nadie en la instalación		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, 19 de Octubre de 2026

PQR-14060216-Q7S0C

Señor (a).
RAFAEL ANTONIO MERCADO CARO
CL 28 CR 23 A -35
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

Asunto: Citación para notificación personal.
Requerimiento: PQR-14060216-Q7S0

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.

19843300002194000-4-1

Aguas de Malambo

Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA: Darwin Cantillo
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 1042436472
NOMBRE	RAFAEL ANTONIO MERCADO CARO	TIPO DE COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN	CL 28 CR 23 A -35	Citación: 0 — Inicio de actuación:
FECHA DE ENVIO	28/10/2026	Aviso: X — Interrupción de términos:
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta: 0 — Carta de cobro:
RECIBIÓ:		
FIRMA		NÚMERO DE PQR: PQR-14060216-Q7S0
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION
CC		Casa Sola: — Se traslado:
TELÉFONO		Casa Vacia: — Fuerza mayor:
FECHA Y HORA DE ENTREGA	28-10-2026 9:39 Am	Direccion Errada: — Se nego a recibir:
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Direccion no existe: — Zona de alto riesgo:
No se encuentra nadie en la vivienda		El cliente no permanece: — No hay quien reciba:
		Faltan datos en la direccion: — Se desconoce al cliente:
		consecutivo N°:

Ejecución: 29-10

Desejecución: 05-11

Medellín, 28 de Octubre de 2026

Señor (a).

RAFAEL ANTONIO MERCADO CARO

PQR-14060216-Q7S0A

CL 28 CR 23 A -35
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-14060216-Q7S0

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: 19/10/2026

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.

198433000021940000-4-1