



Grupo-epm

## PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:			
NOMBRE	CARLOS ALBERTO CASTRO CERVANTES	REGISTRO O CC:	
DIRECCIÓN	CL 4B CR 1D -45	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	18/11/2025	Citación	<input type="checkbox"/> 0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> X Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> 0 Carta de cobro
FIRMA			
NOMBRE		NÚMERO DE PQR	
CC		PQR-13107648-K4W5	
TELÉFONO		CAUSAS DE DEVOLUCION	
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
<i>instalación sola Hora 1:54 1007-02/05</i>		Direccion Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
		Direccion no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la direccion	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	



Medellín, 18 de Noviembre de 2025



Señor (a).

**CARLOS ALBERTO CASTRO CERVANTES**

CL 4 B CR 1 D -45

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3630000

**PQR-13107648-K4W5A**

Asunto: Notificación por aviso

**PQR-13107648-K4W5**

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: 06/11/2025

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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ana Karina Rivero Pérez".

ANA KARINA RIVERO PEREZ



198433000292600000-4-1

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



## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13107648-K4W5 Fecha Creación: 16/10/2025 09:16:14 AM  
Contacto: Carlos Alberto Castro Cervantes  
Instalación: 198433000292600000  
Dirección: CL 4 B CR 1 D -45  
Meses Reclamados: Septiembre-2025;  
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

### Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA CONSUMO PERIODO SEPTIEMBRE 2025 INDICANDO QUE ESTA ALTO PARA E HISTORICO QUE VIENE REGISTRANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

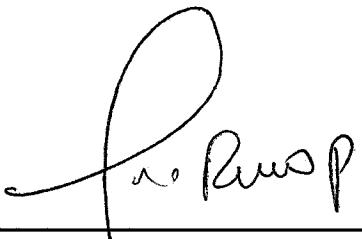
Nro. Respuesta: PQR-13107648-K4W5 Fecha Respuesta: 06/11/2025 10:13:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo SEPTIEMBRE 2025, procede a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo para el mes de SEPTIEMBRE de acuerdo con la diferencia de lectura registrada por el medidor, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142: "La Empresa y el Suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario". Es de aclarar que el predio en mención presenta instalado un medidor serial No 2016491776 con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. En atención a su reclamación la empresa realizó visita el día 24 OCTUBRE 2025 con orden 601235070 donde indica lo siguiente: .... Marca: sirius, Serie: 2022018769, Lectura: 226, Funciona: hostal de dos pisos, ademas: se llega a predio se hace revisión y se encuentra fuga perceptible en inodoro del primer cuarto se informó que debe reparar esa fuga, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones XXX... Se le recuerda que el mantenimiento de las instalaciones internas domiciliarias es responsabilidad del cliente, y se recomienda, verificar constantemente su buen estado y hacer uso racional del servicio (y de esta forma cancelar menor valor en la factura por concepto de consumo), lo anterior, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015, ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en los períodos de SEPTIEMBRE 2025, por ser legal, correcto, causado y no procede modificarlo.

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.



Grupo epm

## PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-5-A JL.	
NOMBRE	CARLOS ALBERTO CASTRO CERVANTES	REGISTRO O CC:	12041653
DIRECCIÓN	CL 4 B CR 1 D -45	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	7/11/2025	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		
CC	PQR-13107648-K4W5		
TELÉFONO	CAUSAS DE DEVOLUCIÓN		
FECHA Y HORA DE ENTREGA	07.11.2025. 10:00 A.M	Casa Sola	Se traslado
		Casa Vacía	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 dirección	✓ Se desconoce al cliente
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		consecutivo N°	
<i>C. L. Fue a la casa de la señora Rosario Blanca P. J. comunica</i>		Z	

Malambo, 6 de noviembre de 2025



PQR-13107648-K4W5

Señor (a).

**CARLOS ALBERTO CASTRO CERVANTES**

CL 4 B CR 1 D -45

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal

Asunto: Requerimiento: PQR-13107648-K4W5

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,

---

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



