

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA T.A.R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 2104127	
NOMBRE	YEISON DE JESUS VALENCIA MORENO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 15 D CR 8 B SUR -24	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	9/01/2026	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBIÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR PQR-13245437-C5V7	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	09.01.2026 10:45 AM	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN NO SALE DIRECCION Verificar Sistema		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, 9 de Enero de 2026



Señor (a).

YEISON DE JESUS VALENCIA MORENO

PQR-13245437-C5V7A

CL 15 D CR 8 B SUR -24

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3760000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13245437-C5V7

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.

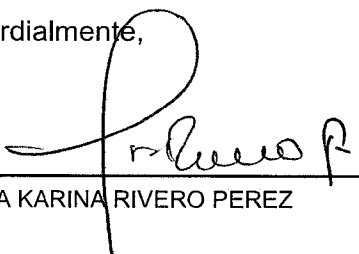
Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 30/12/2025

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,


ANA KARINA RIVERO PEREZ

198433000202721100-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13245437-C5V7 Fecha Creación: 10/12/2025 12:08:50 PM
Contacto: Yeison De Jesus Valencia Moreno
Instalación: 198433000202721100
Dirección: CL 15 D CR 8 B SUR -24
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL 3054824968 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO JULIO A NOVIEMBRE 2025 INDICANDO QUE EL PROMEDIO NO ES COHERENTE CON LO UTILIZADO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13245437-C5V7 Fecha Respuesta: 30/12/2025 11:49:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo en NOVIEMBRE 2025, procede a manifestarle lo siguiente: El cobro del consumo promedio se realiza 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 periodo 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 periodos 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." Por lo anterior, la misma ley faculta a los prestadores de servicios públicos domiciliarios a cobrar con base en consumos promedios cuando no es posible determinar con exactitud el consumo real de los inmuebles. Se tiene en regla general que siempre sea medido el consumo, pues importante conocer el nivel de uso del servicio por parte del usuario, a fin de que el precio cobrado corresponda a lo consumido realmente por el usuario. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 19 DICIEMBRE 2025 con orden 614785698, evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agua, Serie: 22075092, Lectura: 51, Funciona: vivienda, ademas: se llega al predio se verifico que alto consumo fue por error de lectura, se encontró lectura actual en terreno de 51, no se puede verificar funcionalidad de equipo de medida por qué al momento de visita sector sin bombeo usuario indica que se surtía del servicio potable de apartamento de al lado hasta que lo suspendieron equipo de medida con serial 22075817 lectura 187, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no... En segunda visita el día 29-12-2025 se evidenció lo siguiente: "Alida moreno de la cruz Cc. 22599230 Atendió la señora alida , no existe fuga perceptible ni imperceptible llena un tanque de reserva inferior viven dos personas , además se evidencia error de lectura con el apartamento contiguo el cual tiene lectura 182, serie 22075817, marca control agua , la vivienda del reclamo tiene lectura 62 , marca control agua , serie 22075082. Por lo anterior se evidenció un error de lectura en el periodo reclamado por lo anterior se realiza la proyección así: Lectura actual: 61 Lectura anterior: 50 Diferencia: 11M3 Días transcurridos: 154 Días facturados: 30 $61-50=11\text{m}^3/154=0.0714*30=2\text{m}^3$ LECTURA A COLOCAR 58 NOVIEMBRE. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de NOVIEMBRE a 2M3 por diferencia de lectura de acuerdo con lo antes mencionado.

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:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana Karina Rivero Perez', written over a horizontal line.

ANA KARINA RIVERO PEREZ
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

PARA LA EMPRESA

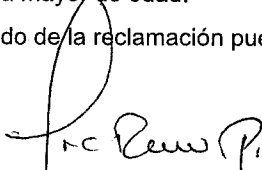
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13245437-C5V7** Meses por los que reclama: **Noviembre de 2025**
Fecha: **10-12-2025**
Instalación: **198433000202721100**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

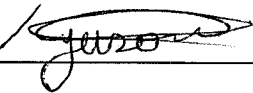
Para conocer la respuesta de su requerimiento, le llegará una citación a la dirección sobre la cual está realizando su solicitud, para que se presente a notificarse a una de nuestras oficinas de atención al cliente.

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: **Yeison De Jesus Valencia Moreno**
CC **1046275358**

100

100

100



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-S.A.12	
NOMBRE	YEISON DE JESUS VALENCIA	REGISTRO O CC: 72041253	
DIRECCIÓN	CL 15 D CR 8 B SUR -24	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	02/01/2026	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13245437-C5V7	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
DIRECCION NO CAS		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, 30 de Diciembre de 2025



Señor (a).

PQR-13245437-C5V7C

YEISON DE JESUS VALENCIA MORENO

CL 15 D CR 8 B SUR -24

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3760000

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13245437-C5V7

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.

198433000202721100-4-1

1

2

3

4