

Fecha: 09-02-2026

Despacho: 16-02-2026



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J. J. A. R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 2041257	
NOMBRE	YOLANDA LUCELYS LOPEZ CERPA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 5 A CR 1 D -23 (AP 101)	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	6/02/2026	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-13303691-C9C8	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE		Casa Sola	Se traslado
CC		Casa Vacía	Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	06.02.2026. 13:38 P.M.	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN APto Cusido Frente Blanco DES Gato pido CENA ME CN		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 6 de Febrero de 2026



Señor (a).

YOLANDA LUCELYS LOPEZ CERPA

PQR-13303691-C9C8A

CL 5 A CR 1 D -23 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13303691-C9C8

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: 28/01/2026

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



198433000281700000-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13303691-C9C8 Fecha Creación: 08/01/2026 08:57:07 AM
Contacto: Yolanda Lucelys Lopez Cerpa
Instalación: 198433000281700000
Dirección: CL 5 A CR 1 D -23 (AP 101)
Meses Reclamados: Diciembre-2025;Noviembre-2025;Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3245349412 - RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO OCTUBRE-NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2025 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMAS VIVE SOLA, SOLICITA QUE SE AJUSTE EL MISMO.

Nro. Respuesta: PQR-13303691-C9C8 Fecha Respuesta: 28/01/2026 07:13:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo en OCTUBRE -NOVIEMBRE- DICIEMBRE 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 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." 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 ENERO 2026 con orden 623474063, evidenciándose lo siguiente: "Marca: Sirius, Serie: 2016493706, Lectura: 821, Funciona: vivienda, además: se llega a predio casa o apto solo se habla con usuaria por celular alega q está es los sábados día de semana llega tarde, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones XXX... En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de OCTUBRE 2025 a 1 M3, NOVIEMBRE 2025 A 0M3 Y DICIEMBRE 2025 A 4M3 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:

1000

1000

1000

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

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



PARA LA EMPRESA

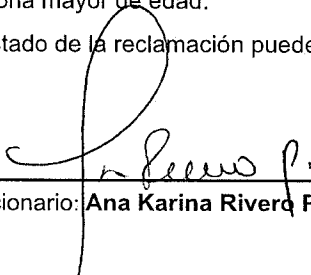
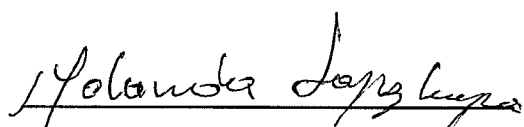
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13303691-C9C8** Meses por los que reclama: **Diciembre de 2025, Noviembre de 2025, Octubre de 2025**
Fecha: **08-01-2026**
Instalación: **198433000281700000**
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: **Yolanda Lucelys Lopez Cerpa**
CC 32858610

100

))

))

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-S-A-2	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72041257	
NOMBRE	YOLANDA LUCELYS LOPEZ CERPA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 5 A CR 1 D -23 (AP 101)	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	29/01/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍO:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13303691-C9C8	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	29-01-2026 09:30 A.M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
Dpto cerrado Frente blanco Bajas Grises Pido comunicación		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 28 de Enero de 2026



Señor (a).

PQR-13303691-C9C8C

YOLANDA LUCELYS LOPEZ CERPA

CL 5 A CR 1 D -23 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13303691-C9C8

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.

198433000281700000-4-1

100

100

100

100