

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A.Z.	
NOMBRE	RAMIRO SEGUNDO VANEGAS GENECO	REGISTRO O CC: 7204127	
DIRECCIÓN	CL 13 CR 1 A -75	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	6/02/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13305263-D5J5	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	06.02.2026. 10:33 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
CC Frente Blanco 25M Blanco p. 80 p/hn 7/11		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, 5 de Febrero de 2026



Señor (a).

RAMIRO SEGUNDO VANEGAS GENECO

PQR-13305263-D5J5A

ramiros.vanega@hotmail.com

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13305263-D5J5

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.

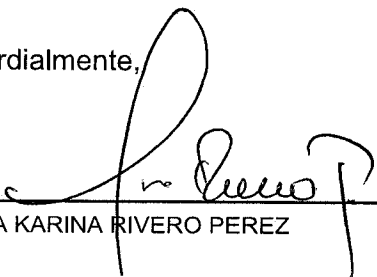
Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

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



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

198433000220220000-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13305263-D5J5 Fecha Creación: 08/01/2026 01:00:11 PM
Contacto: Ramiro Segundo Vanegas Geneco
Instalación: 198433000220220000
Dirección: CL 13 CR 1 A -75
Meses Reclamados: Diciembre-2025;Noviembre-2025;Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3012470976 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO OCTUBRE-NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2025 INDICANDO EL PREDIO SE ENCUENTRA DH DESDE HACE 8 AÑOS SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

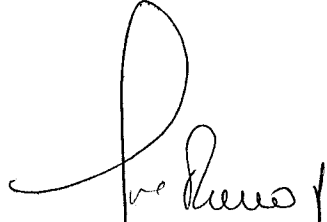
Nro. Respuesta: PQR-13305263-D5J5 Fecha Respuesta: 28/01/2026 07:30:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo en OCTUBRE-NOVIEMBRE Y 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 623555026, evidenciándose lo siguiente: "Marca: sirius, Serie: 2013220642, Lectura: 296, Funciona: apartamento, además: se llega a predio se verifica medidor, la casa se encuentra desocupada hace aproximadamente más de 2 años , Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no.. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de OCTUBRE-NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2025 A OM3 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:



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

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Outlook

RESPUESTA RADICADO PQR-13305263-D5J5

Desde Atencion Cliente Aguas de Malambo <atencioncliente@aguasdemalambo.com>

Fecha Mié 28/01/2026 4:20 PM

Para ramiro.vanega@hotmail.com <ramiro.vanega@hotmail.com>

 1 archivo adjunto (50 KB)

PQR-13305263-D5J5AGM-M778.corp.epm.com.co.pdf;

Cordial Saludo,

Teniendo en cuenta el reclamo presentado mediante radicado No **PQR-13305263-D5J5** procedemos a remitir copia integra de la decisión emitida, con base a (Artículos 152 y 159 de la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen). Lo anterior, sr. (a) usuario (a) quedo notificado(a) a su oficio el día **28/01/2026** .

Procedemos a remitir copia integra de la decisión emitida, con base a (Artículos 152 y 159 de la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen). Lo anterior, sr. (a) usuario (a) quedo notificado(a) a su oficio el día **28/01/2026** .

PARA LA EMPRESA

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

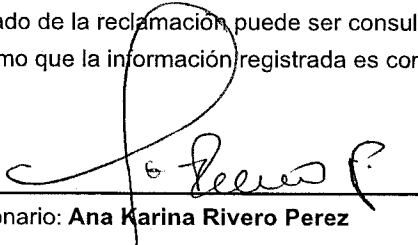
Nro. **PQR-13305263-D5J5** Meses por los que reclama: **Diciembre de 2025, Noviembre de 2025, Octubre de 2025**
Fecha: **08-01-2026**
Instalación: **198433000220220000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

NOTIFICACIÓN: La decisión de este requerimiento, le será notificada a más tardar 29/01/2026 11:59:59 PM a través de CERTIMAIL (Correo electrónico certificado), a la cuenta de correo electrónico:ramiros.vanega@hotmail.com que usted nos ha autorizado y que para constancia firma, conforme a la normatividad vigente.

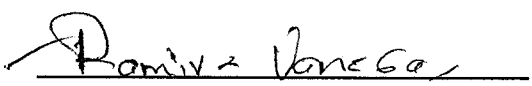
Si para resolver su reclamo es necesario realizar una visita al inmueble, deberá estar presente una persona mayor de edad.

El estado de la reclamación puede ser consultada a través de la Línea 01 8000 518196.

Confirmando que la información registrada es correcta.



Funcionario: **Ana Karina Rivero Perez**



Cliente: **Ramiro Segundo Vanegas Geneco**
CC 92509231

100

100

100