

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J.J.A.R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 22041252	
NOMBRE	CARLOS MARIO GOMEZ RAMIREZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 10 A CR 2 SUR -59	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	9/02/2026	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR PQR-13305517-S4Y5	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	09-02-2026 11:45 AM	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION USUARIO MANIFIESTA QUE NO FINALIZA		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 Febrero de 2026



Señor (a).

CARLOS MARIO GOMEZ RAMIREZ

PQR-13305517-S4Y5A

CL 10 A CR 2 SUR -59

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13305517-S4Y5

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: 29/01/2026

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.



198433000261480000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13305517-S4Y5 Fecha Creación: 08/01/2026 01:52:29 PM
Contacto: Carlos Mario Gomez Ramirez
Instalación: 198433000261480000
Dirección: CL 10 A CR 2 SUR -59
Meses Reclamados: Diciembre-2025;Noviembre-2025;Octubre-2025;Septiembre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO
SEPTIEMBRE-OCTUBRE-NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2025 INDICANDO TIENE EL SERVICIO
SUSPENDIDO, ADEMAS LA CASA ESTA SOLA, SOLICITA QUE SE AJUSTE EL MISMO

Nro. Respuesta: PQR-13305517-S4Y5 Fecha Respuesta: 29/01/2026 07:59:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo SEPTIEMBRE-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. Ahora bien, existen circunstancias excepcionales que impiden que esta regla general se aplique, como sucede en su caso, por motivo que el predio en mención no cuenta con un medidor instalado con el cual se le pudiera determinar los consumos de manera razonable. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio 623560671 con fecha 19-01-2026 indica lo siguiente: " Marca: no aplica , Serie: no aplica , Lectura: no aplica, Funciona: vivienda, además: se llega a predio usuario agresivo dice que le cortaron el servicio destruyeron la caja y se llevaron el medidor, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no.... Por lo anterior, se evidencia una orden de suspensión 590052266 visitada el día 10-12-2025 indicando lo siguiente: La operación no se realizó, sin acceso al medidor usuario alterado no permite suspender el servicio. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo SEPTIEMBRE-OCTUBRE-NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2025 por 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

PARA LA EMPRESA

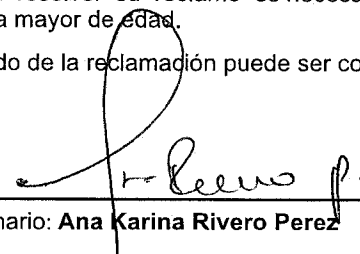
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13305517-S4Y5** Meses por los que reclama: **Diciembre de 2025, Noviembre de 2025, Octubre de 2025, Septiembre de 2025**
Fecha: **08-01-2026**
Instalación: **198433000261480000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

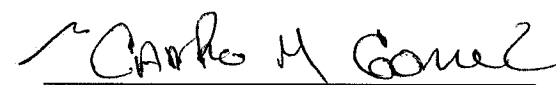
Para conocer la respuesta de su requerimiento, le llegará una citación a la dirección sobre la cual está realizando su solicitud, para que se presente a notificarse a una de nuestras oficinas de atención al cliente.

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: **Carlos Mario Gomez Ramirez**
CC 73095699

)
)

)
)

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-2,	
NOMBRE	CARLOS MARIO GOMEZ RAMIREZ	REGISTRO O CC: 72041253	
DIRECCIÓN	CL 10 A CR 2 SUR -59	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	30/01/2026	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	CARLOS GOMEZ	PQR-13305517-S4Y5	
CC	73095699	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	NO HAY	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	30.01.2026 11:20 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
		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, 29 de Enero de 2026



PQR-13305517-S4Y5C

Señor (a).

CARLOS MARIO GOMEZ RAMIREZ

CL 10 A CR 2 SUR -59

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13305517-S4Y5

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.

198433000261480000-4-1

(

)