



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		7-3-A-2.	
NOMBRE	LUIS ALBERTO THOMAS GUERRERO	REGISTRO O CC: 7204252	
DIRECCIÓN	CL 7 A CR 1 H1 -4	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	10/02/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR13307045-C7T6	
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
c.c. pronto 201910 5. N 20511 pido plantilla de entrega		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, 10 de febrero del 2026



PQR-13307045-C7T6

Señor (a).

LUIS ALBERTO THOMAS GUERRERO

CL 7 A CR 1 H1 -4

MALAMBO, Atlántico

Asunto: Notificación por aviso **PQR-13307045-C7T6**

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.

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

Fecha del acto que se notifica: 30/01/2026 08:43:00 AM

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,

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



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13307045-C7T6 Fecha Creación: 09/01/2026 07:38:17 AM
Contacto: Luis Alberto Thomas Guerrero
Instalación: 198433000283090000
Dirección: CL 7 A CR 1 H1 -4
Meses Reclamados: Diciembre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por servicios no prestados Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO 11M3 PARA EL PERIODO DE DICIEMBRE 2025 INDICANDO QUE A ESE SECTOR NO LE LLEGA AGUA Y ES CONOCIDO POR LA EMPRESA, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13307045-C7T6 Fecha Respuesta: 30/01/2026 08:43:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo DICIEMBRE 2025 procede a manifestarle lo siguiente: El cobro del consumo promedio se realiza de acuerdo con lo establecido en el inciso 2° 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. Al verificar sus argumentos, se confirma con el área técnica la prestación del servicio en el sector por lo que se procede ajustar el consumo del mes en mención a 0M3. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de DICIEMBRE 2025 por 0 M3, 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



PARA LA EMPRESA

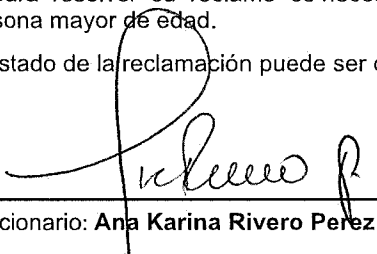
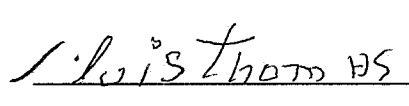
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13307045-C7T6** Meses por los que reclama: **Diciembre de 2025**
Fecha: **09-01-2026**
Instalación: **198433000283090000**
Causa: **Cobros por servicios no prestados**
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: **Luis Alberto Thomas Guerrero**
CC 72040511

1

2