



PRUEBA DE ENTREGA

Grupo epm

|                                             |                                 |                              |                            |
|---------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P       |                                 | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA      |                            |
| DESTINATARIO:                               |                                 | F-J-A-2                      |                            |
| NOMBRE                                      | EVELIS VICTORIA MEJIA DE LA HOZ | REGISTRO O CC: J2041251      |                            |
| DIRECCIÓN                                   | CL 4 A2 CR 4 SUR -47            | TIPO DE COMUNICACIÓN         |                            |
| FECHA DE ENVIO                              | 10/02/2026                      | Citación                     | 0 Inicio de actuación      |
| MUNICIPIO                                   | MALAMBO                         | Aviso                        | X Interrupción de términos |
| RECIBÍÓ:                                    |                                 | Oficio de respuesta          | 0 Carta de cobro           |
| FIRMA                                       |                                 | NUMERO DE PQR                |                            |
| NOMBRE                                      |                                 | PQR-13312804-L6Y1            |                            |
| CC                                          |                                 | CAUSAS DE DEVOLUCION         |                            |
| TELÉFONO                                    |                                 | Casa Sola                    | Se traslado                |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA                     | 10-02-2026<br>10:35 AM          | Casa Vacía                   | Fuerza mayor               |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCION                 |                                 | Dirección Errada             | Se nego a recibir          |
| C.C. frente a casa (Bianca) p. 10 TA Alon 2 |                                 | 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 de 2026



Señor (a).

**EVELIS VICTORIA MEJIA DE LA HOZ**

**PQR-13312804-L6Y1A**

CL 4 A2 CR 4 SUR -47

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13312804-L6Y1

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.

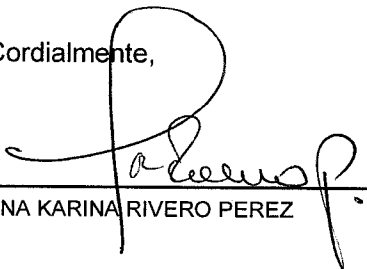
Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 30/01/2026

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



198433000360720000-4-1

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

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13312804-L6Y1 Fecha Creación: 13/01/2026 11:39:42 AM  
Contacto: Evelis Victoria Mejia De La Hoz  
Instalación: 198433000360720000  
Dirección: CL 4 A2 CR 4 SUR -47  
Meses Reclamados: Enero-2026;  
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

### Detalle de lo solicitado:

cl3009580004 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO DICIEMBRE 2025 INDICANDO EL PREDIO SE ENCUENTRA DH DESDE HACE 2 AÑOS SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13312804-L6Y1 Fecha Respuesta: 30/01/2026 08:15:00 AM  
Resultado: Accede imputable a EPM

### Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo en 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 registra MEDIDOR PARADO O DAÑADO /HABITADA USANDO En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 19 enero 2026 con orden 624281577, evidenciándose lo siguiente: "Marca: Sirius, Serie: 2016486249, Lectura: 909, Funciona: vivienda, ademas: se llega a predio se verifica y se observa que predio está desocupado se indaga con vecinos y dicen que tiene más de 3 meses desocupado el predio, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no. .... En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de diciembre 2025 a 0 M3 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.

**PARA LA EMPRESA**

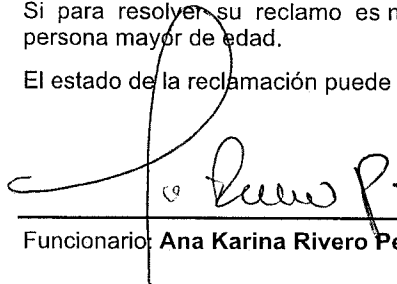
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13312804-L6Y1** Meses por los que reclama: **Enero de 2026**  
Fecha: **13-01-2026**  
Instalación: **198433000360720000**  
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: **Evelis Victoria Mejia De La Hoz**  
**CC 32643567**

100

100



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

|                                                                                 |                                        |                                            |                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P                                           |                                        | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA<br><b>J.J.A.12</b> |                                                         |
| DESTINATARIO:                                                                   |                                        | REGISTRO O CC: <b>72041213</b>             |                                                         |
| NOMBRE                                                                          | <b>EVELIS VICTORIA MEJIA DE LA HOZ</b> | TIPO DE COMUNICACIÓN                       |                                                         |
| DIRECCIÓN                                                                       | <b>CL 4 A2 CR 4 SUR -47</b>            | Citación                                   | <input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación |
| FECHA DE ENVIO                                                                  | <b>2/02/2026</b>                       | Aviso                                      | <input type="checkbox"/> Interrupción de términos       |
| MUNICIPIO                                                                       | <b>MALAMBO</b>                         | Oficio de respuesta                        | <input type="checkbox"/> Carta de cobro                 |
| RECIBÍO:                                                                        |                                        | NÚMERO DE PQR<br><b>PQR-13312804-L6Y1</b>  |                                                         |
| FIRMA                                                                           |                                        | CAUSAS DE DEVOLUCION                       |                                                         |
| NOMBRE                                                                          |                                        | Casa Sola                                  | <input type="checkbox"/> Se traslado                    |
| CC                                                                              |                                        | Casa Vacía                                 | <input type="checkbox"/> Fuerza mayor                   |
| TELÉFONO                                                                        |                                        | Dirección Errada                           | <input type="checkbox"/> Se nego a recibir              |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA                                                         | <b>02.02.2026<br/>10:10 A.M.</b>       | Dirección no existe                        | <input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo            |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN<br><b>CC fuente occi DESTA BLANCA PISO TABLO N2</b> |                                        | El cliente no permanece                    | <input checked="" type="checkbox"/> No hay quien reciba |
|                                                                                 |                                        | Faltan datos en la dirección               | <input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente        |
|                                                                                 |                                        | consecutivo N°                             |                                                         |



100

100

Medellín, 30 de Enero de 2026



Señor (a).

**PQR-13312804-L6Y1C**

**EVELIS VICTORIA MEJIA DE LA HOZ**

CL 4 A2 CR 4 SUR -47

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13312804-L6Y1

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.

198433000360720000-4-1

100

.

(

)