

PRUEBA DE ENTREGA

|                                                       |                           |                              |                            |
|-------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|----------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P                 |                           | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA      |                            |
| DESTINATARIO:                                         |                           | J-J-A.R.                     |                            |
| NOMBRE                                                | ELIER MANUEL MUÑOS CRESPO | REGISTRO O CC:               | 72041257                   |
| DIRECCIÓN                                             | CR 1 E SUR CL 4 -90       | 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                                                 |                           | NÚMERO DE PQR                |                            |
| NOMBRE                                                |                           | PQR-13313032-B9F3            |                            |
| CC                                                    |                           | CAUSAS DE DEVOLUCION         |                            |
| TELÉFONO                                              |                           | Casa Sola                    | Se traslado                |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA                               | 10-02-2026<br>10:50 AM    | Casa Vacía                   | Fuerza mayor               |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN                           |                           | Dirección Errada             | Se nego a recibir          |
| de frente<br>venio<br>sin<br>BETON<br>pero<br>plancha |                           | 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).

**ELIER MANUEL MUÑOZ CRESPO**

**PQR-13313032-B9F3A**

CR 1 E SUR CL 4 -90

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13313032-B9F3

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

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



198433000343380000-4-1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13313032-B9F3 Fecha Creación: 13/01/2026 12:15:31 PM  
Contacto: Elier Manuel Muñoz Crespo  
Instalación: 198433000343380000  
Dirección: CR 1 E SUR CL 4 -90  
Meses Reclamados: Enero-2026;  
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

### Detalle de lo solicitado:

CL3217202082 - RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO ENERO 2026 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMAS LA CASA ESTA SOLA, SOLICITA QUE SE AJUSTE EL MISMO.

Nro. Respuesta: PQR-13313032-B9F3 Fecha Respuesta: 30/01/2026 08:24:00 AM  
Resultado: Accede imputable a EPM

### Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo en ENERO 2026, 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 periodo 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 periodos 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 DANADO /HABITADA USANDO En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 20 enero 2026 con orden 624317216, evidenciándose lo siguiente: "Marca: sappel, Serie: 113230, Lectura: 494, Funciona: casa, ademas: se llega a predio al momento de la visita no se encuentra nadie en la casa, se indaga con vecina de al frente e informa que es un señor que no mantiene mucho ahí que se va varios días por fuera ya que tiene a la esposa internada y el se va y casi no viene, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no.... En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de enero 2026 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.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

## PARA LA EMPRESA

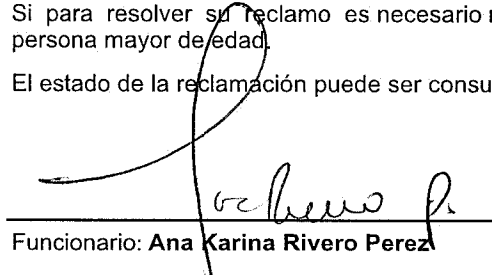
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13313052-S8R5** Meses por los que reclama: **Diciembre de 2025**  
Fecha: **13-01-2026**  
Instalación: **198433000281910000**  
Causa: **Cobros por promedio**  
Canal: **Presencial**  
Servicio: **Agua Potable Malambo**

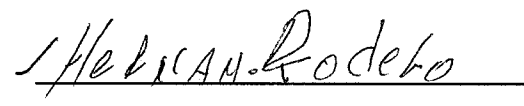
Para conocer la respuesta de su requerimiento, le llegará una citación a la dirección sobre la cual está realizando su solicitud, para que se presente a notificarse a una de nuestras oficinas de atención al cliente.

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: **Hernan Antonio Rodelo Castillo**  
**CC 8758532**

1

2

PRUEBA DE ENTREGA

|                                                            |                           |                              |                            |
|------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|----------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P                      |                           | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA      |                            |
| DESTINATARIO:                                              |                           | J.A.D.                       |                            |
| NOMBRE                                                     | ELIER MANUEL MUÑOS CRESPO | REGISTRO O CC: 72041257      |                            |
| DIRECCIÓN                                                  | CR 1 E SUR CL 4 -90       | TIPO DE COMUNICACIÓN         |                            |
| FECHA DE ENVIO                                             | 2/02/2026                 | 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                                                     |                           | PQR-13313032-B9F3            |                            |
| CC                                                         |                           | CAUSAS DE DEVOLUCION         |                            |
| TELÉFONO                                                   |                           | Casa Sola                    | Se traslado                |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA                                    | 02-02-2026 - 10:20 A.M.   | Casa Vacía                   | Fuerza mayor               |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN                                |                           | Dirección Errada             | Se nego a recibir          |
| <p><i>cal punto venio sin datos pido comento listo</i></p> |                           | 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, 30 de Enero de 2026



Señor (a).

**PQR-13313032-B9F3C**

**ELIER MANUEL MUÑOZ CRESPO**

CR 1 E SUR CL 4 -90

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13313032-B9F3

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.

198433000343380000-4-1

1

2

3