

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-2	
NOMBRE	MANUEL FRANCISCO CARRILLO RAMIREZ	REGISTRO O CC: 72041253	
DIRECCIÓN	CR 8 CL 7 -17 (AP 102)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	12/02/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA	USUARIO molesto se nego a recibir.	NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13317352-N4V3	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	12-2-2026 08:30 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	Facile Azul sin 2026 p-10 ploteo en Azul. 2	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, 12 de Febrero de 2026



Señor (a).

MANUEL FRANCISCO CARRILLO RAMIREZ

PQR-13317352-N4V3A

CR 8 CL 7 -17 (AP 102)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13317352-N4V3

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: 03/02/2026

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.



198433000165540000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13317352-N4V3 Fecha Creación: 14/01/2026 01:01:42 PM
Contacto: Manuel Francisco Carrillo Ramirez
Instalación: 198433000165540000
Dirección: CR 8 CL 7 -17 (AP 102)
Meses Reclamados: Diciembre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO DICIEMBRE 2025 INDICANDO EL PREDIO SE ENCUENTRA DH QUE SOLO VA A VISITAR SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13317352-N4V3 Fecha Respuesta: 03/02/2026 07:34:00 PM
Resultado: No Accede

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 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 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 624955760 con fecha 19-01-2026 indica lo siguiente: " Marca: no, Serie: no, Lectura: no, Funciona: no, ademas: se llega a predio se verifica internamente y punto hidráulico que está en el patio tiene servicio, predio no tiene equipo de medida, casa habitada, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no.. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo de DICIEMBRE 2025 por encontrarse el predio habitado y en uso del servicio.

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

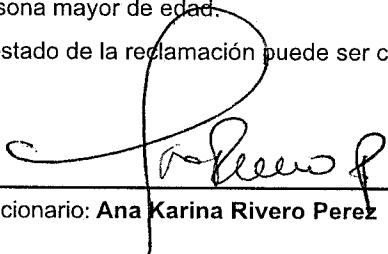
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13317352-N4V3** Meses por los que reclama: **Diciembre de 2025**
Fecha: **14-01-2026**
Instalación: **198433000165540000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

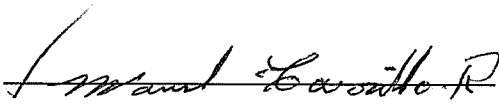
Para conocer la respuesta de su requerimiento, le llegará una citación a la dirección sobre la cual está realizando su solicitud, para que se presente a notificarse a una de nuestras oficinas de atención al cliente.

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: Manuel Francisco Carrillo Ramirez
CC 3732148

100

))

))



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-2.	
NOMBRE	MANUEL FRANCISCO CARRILLO RAMIREZ	REGISTRO O CC: 2204127	
DIRECCIÓN	CR 8 CL 7 -17 (AP 102)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVÍO	4/02/2026	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	MANUEL	PQR-13317352-N4V3	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	04.02.2026 08:28 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir ✓
N.O. Quiso Recibir usando el 101810 Frente a casa sin agua por problema		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, 3 de Febrero de 2026



Señor (a).

PQR-13317352-N4V3C

MANUEL FRANCISCO CARRILLO RAMIREZ

CR 8 CL 7 -17 (AP 102)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13317352-N4V3

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.

198433000165540000-4-1

100

100

100