



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J. A. D.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 2204/217	
NOMBRE	DOMINGA CASTRO DE LA HOZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 4 B1D CR 5 SUR -22	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	12/02/2026	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-13317797-L2W0	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE		Casa Sola	Se traslado
CC		Casa Vacía	Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	12.2.2026. 13:40 A 14	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
CC. FRAATO DOMINGO CASTRO DE LA HOZ NEGAMOS PQR O CEMENTO 2		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 12 de febrero del 2026



PQR-13317797-L2W0

Señor (a).

DOMINGA CASTRO DE LA HOZ

CL 4 B1D CR 5 SUR -22

MALAMBO, Atlántico

Asunto: Notificación por aviso **PQR-13317797-L2W0**

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: 03/02/2026 08:15:00 PM

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-13317797-L2W0 Fecha Creación: 14/01/2026 02:25:44 PM
Contacto: DOMINGA CASTRO DE LA HOZ DOMINGA CASTRO DE LA HOZ
Instalación: 198433000351960000
Dirección: CL 4 B1D CR 5 SUR -22
Meses Reclamados: Enero-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO MANIFIESTA QUE SE LE ESTA COBRADO DOBLE ALCANTARILLADO EN EL PERIODO DE ENERO 2026, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR

Nro. Respuesta: PQR-13317797-L2W0 Fecha Respuesta: 03/02/2026 08:15:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo de ENERO 2026 por concepto alcantarillado 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. No obstante de acuerdo a lo argumentado por usted, se procede a realizar el respectivo análisis del caso evidenciándose que para el periodo en mención se facturó 10m3 por concepto de acueducto y 21m3 por concepto de alcantarillado. En consecuencia se ajusta el concepto de alcantarillado a 10M3 de acuerdo a lo facturado por concepto acueducto de acuerdo a 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



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A.R.	
NOMBRE	DOMINGA CASTRO DE LA HOZ	REGISTRO O CC:	72041257
DIRECCIÓN	CL 4 B1D CR 5 SUR -22	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	4/02/2026	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NUMERO DE PQR	
NOMBRE	R. CASTRO CASTAÑO	PQR-13317797-L2W0	
CC	72042957	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	3009753611	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	04-02-2026 2:15 PM	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°	

Malambo, 03 FEBRERO 2026



SEÑOR(A):

PQR-13317797-L2W0

DOMINGA CASTRO DE LA HOZ

CL 4 B1D CR 5 SUR -22

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento **PQR-13317797-L2W0**

Aguas de malambo S.A E.S.P con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número de asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficina de atención al cliente, dentro los 5 días hábiles siguiente a la fecha de envió de citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página web [http://www.grupo-epm.com/ site/aguas de malambo/](http://www.grupo-epm.com/site/aguas%20de%20malambo/) o en nuestra línea de atención al cliente 018000518196.

Si no puede presentarse personalmente podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre quien deberá aportar la autorización y la cedula, 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:

Aguas de malambo S.A E.S.P

