

Medellín, 18 de febrero del 2026



PQR-13325051-F0B3

Señor (a).

ELVER ESPINOSA POLO

CR 1 C SUR CL 4 B5 -3

MALAMBO, Atlántico

Asunto: Notificación por aviso **PQR-13325051-F0B3**

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: 05/02/2026 11:08:00 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-13325051-F0B3 Fecha Creación: 16/01/2026 01:45:51 PM
Contacto: Elver Espinosa Polo
Instalación: 198433000323970000
Dirección: CR 1 C SUR CL 4 B5 -3
Meses Reclamados: Enero-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

SR ELVER ESPINOSA CL3012926014 RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO ESTIMADO PERIODO ENERO 2026 INDICANDO QUE EL SERVICIO ESTA SUSPENDIDO Y NO LO ESTA UTILIZANDO, ADEMAS TIENE MEDIDOR. SOLICITA AJUSTAR

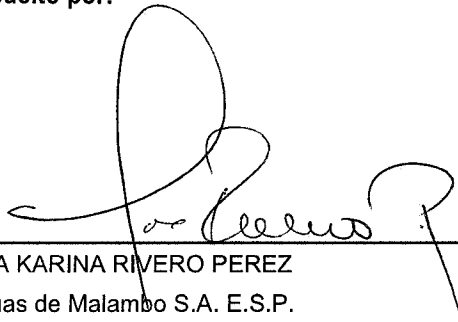
Nro. Respuesta: PQR-13325051-F0B3 Fecha Respuesta: 05/02/2026 11:08:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

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 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. Anteriormente se realizó visita con orden 585346057 y fecha 08-09-2025 el cual indica lo siguiente: Marca: watertec, Serie: 2013220647, Lectura: 20, Funciona: gimnasio, además: se llega a predio se verifica que predio no cuenta con servicio de acueducto usuario manifiesta que servicio fue suspendido hace 12 años aproximadamente se verifica internamente que predio no cuenta con servicio usuario no suministro identificación ni firma comenta que no esta autorizado para hacerlo, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones.. Es de aclarar que el predio en mención presenta instalado un medidor serial No 2013220647 con el cual le toma las lecturas y se factura los consumos por estricta diferencia de lectura. En atención a su reclamación la empresa realizó el respectivo análisis del caso y se evidencio que todos los meses se toma la lectura en el mueble por lo que se evidenció que el consumo facturado no esta por diferencia. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de ENERO 2026 a 0M3 por diferencia de lectura.

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:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana Karina Rivero Perez', is written over a horizontal line.

ANA KARINA RIVERO PEREZ
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



PRUEBA DE ENTREGA

Grupo epm

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A.R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72041253	
NOMBRE	ELVER ESPINOSA POLO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 1 C SUR CL 4 B5 -3	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	6/02/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBIÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13325051-F0B3	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	06/02/2026 . 13:30 P.M 72052622	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	300 59415P	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°	

10

11

12

Malambo, 05 FEBRERO 2026



SEÑOR(A):

PQR-13325051-F0B3

ELVER ESPINOSA POLO

CR 1 C SUR CL 4 B5 -3

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento **PQR-13325051-F0B3**

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

