



PRUEBA DE ENTREGA

Grupo epr

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-R.	
NOMBRE	ILDUARA GALLEG0 BEDOYA	REGISTRO O CC: 7204163	
DIRECCIÓN	CL 10 B CR 5 A SUR -44	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	26/02/2026	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-13358007-N227	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C.A. FAVORITO B. INULTO DED. NEGAMI PISO CENAM-CH		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, 26 de Febrero de 2026



Señor (a).

ILDUARA GALLEGO BEDOYA

PQR-13358007-N2Z7A

CL 10 B CR 5 A SUR -44

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3768390

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13358007-N2Z7

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: 17/02/2026

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



198433000240690000-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13358007-N2Z7 Fecha Creación: 28/01/2026 01:05:53 PM
Contacto: Ilduara Gallego Bedoya
Instalación: 198433000240690000
Dirección: CL 10 B CR 5 A SUR -44
Meses Reclamados: Diciembre-2025;Noviembre-2025;Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por servicios no prestados Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3046245553 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO GENERADO EN LOS ULTIMOS 5 MESES INDICANDO QUE NO TIENE EL SERVICIO CONECTADO POR MOTIVO QUE ESTABAN HACIENDO PROYECTO DE INSTALACIÓN Y PAVIMENTO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13358007-N2Z7 Fecha Respuesta: 17/02/2026 08:40:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo AGOSTO 2025 A 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 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 5961169 con fecha 12-02-2026 indica lo siguiente: " Se llega al predio en mención con bombeo en el sector y se encontró conexión... En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo de AGOSTO 2025 A DICIEMBRE 2025, por 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

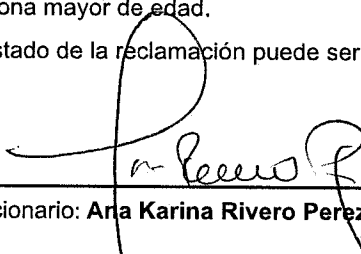
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13358007-NZZ7** Meses por los que reclama: **Diciembre de 2025, Noviembre de 2025, Octubre de 2025, Septiembre de 2025, Agosto de 2025**
Fecha: **28-01-2026**
Instalación: **198433000240690000**
Causa: **Cobros por servicios no prestados**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

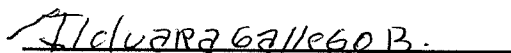
Para conocer la respuesta de su requerimiento, le llegará una citación a la dirección sobre la cual está realizando su solicitud, para que se presente a notificarse a una de nuestras oficinas de atención al cliente.

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: **Ilduara Gallego Bedoya**
CC 33116331

102

103