

Figura 303-03-2026

Definición: 10-03-2026

		PRUEBA DE ENTREGA		Grupo-epm	
REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P			NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>O-T-A-L</i>		
DESTINATARIO:			REGISTRO O CC: <i>7204/251</i>		
NOMBRE	SANDRA ELENA HERRERA PADILLA		TIPO DE COMUNICACIÓN		
DIRECCIÓN	CR 13 B CL 22 -63		Citación	0	Inicio de actuación
FECHA DE ENVÍO	2/03/2026		Aviso	X	Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO		Oficio de respuesta	0	Carta de cobro
RECIBÍÓ:			NUMERO DE PQR PQR-13361327-N4P3		
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	<i>02.3.2026</i> <i>09:40 A.M.</i>		Dirección no existe		Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>C-C FRENTE A 201 SIN BOTÓN PISO plant. III. PANT. 20</i>			El cliente no permanece		No hay quien reciba
			Faltan datos en la dirección		Se desconoce al cliente
			consecutivo N°		

Medellín, 27 de Febrero de 2026



Señor (a).

SANDRA ELENA HERRERA PADILLA

PQR-13361327-N4P3A

CR 13 B CL 22 -63

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13361327-N4P3

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: 18/02/2026

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.

198433000115340000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13361327-N4P3 Fecha Creación: 29/01/2026 11:47:50 AM
Contacto: Sandra Elena Herrera Padilla
Instalación: 198433000115340000
Dirección: CR 13 B CL 22 -63
Meses Reclamados: Enero-2026;Diciembre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por servicios no prestados Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3106314337 - RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO DICIEMBRE 2025 Y ENERO 2026 INDICANDO QUE NO LE LLEGA AGUA Y LO POCO QUE LLEGA TIENE QUE TOMAR CON MOTOBOMBA, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

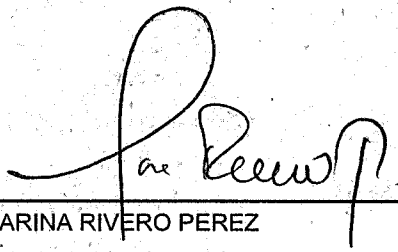
Nro. Respuesta: PQR-13361327-N4P3 Fecha Respuesta: 18/02/2026 04:40:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo DICIEMBRE 2025 Y 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. 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. El consumo promedio corresponde al establecido con base en los consumos promedios de con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio 5962237 con fecha 12-02-2026 indica lo siguiente: se llega al sector con presión y el agua está llegando con baja presión. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo de DICIEMBRE 2025 Y ENERO 2026 por lo antes mencionado. Se recomienda la instalación de un medidor.

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

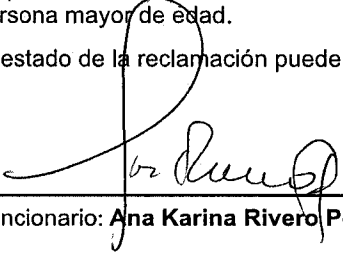
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13361327-N4P3** Meses por los que reclama: **Enero de 2026, Diciembre de 2025**
Fecha: **29-01-2026**
Instalación: **198433000115340000**
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: **Sandra Elena Herrera Padilla**
CC 32778249

100

100

100



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA D-J-A-R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O.CC: 32.041250	
NOMBRE	SANDRA ELENA HERRERA PADILLA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 13 B CL 22 -63	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	18/02/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍO:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR PQR-13361327-N4P3	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	18-2-2026 09:05 AM	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN CC FRENTE A200 SIN DEJAR PDI PARTIDO ANUNA		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, 18 de Febrero de 2026



PQR-13361327-N4P3C

Señor (a).

SANDRA ELENA HERRERA PADILLA

CR 13 B CL 22 -63

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

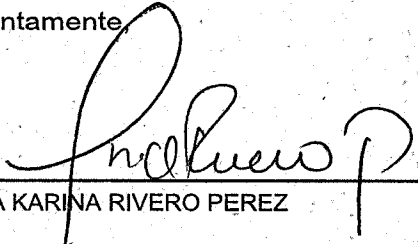
Asunto: Requerimiento: PQR-13361327-N4P3

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.

198433000115340000-4-1

