

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>7-7-2026</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72041283</i>	
NOMBRE	JORGE LUIS CARRILLO MEDINA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 23 CL 13 A -85	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	3/03/2026	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13365387-Z8N7	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>3-3-26 08:20 A.M</i>	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	☐ Zona de alto riesgo
<i>Apto cerrado Fuerza Blanco sin 26/03 piso tablero</i>		El cliente no permanece	☒ No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	☐ Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 3 de marzo del 2026



PQR-13365387-Z8N7

Señor (a).

Jorge Luis Carrillo Medina

CR 23 CL 13 A -85
MALAMBO, Atlántico

Asunto: Notificación por aviso **PQR-13365387-Z8N7**

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: 19/02/2026 01:01:00 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-13365387-Z8N7 Fecha Creación: 30/01/2026 01:16:12 PM
Contacto: Jorge Luis Carrillo Medina
Instalación: 198433000074090000
Dirección: CR 23 CL 13 A -85
Meses Reclamados: Enero-2026;Diciembre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

Usuario manifiesta inconformidad por el cobro por promedio de los meses de DICIEMBRE Y ENERO 2026, indica usuario que el predio se encuentra desocupado desde el mes de julio. solicita ajuste

Nro. Respuesta: PQR-13365387-Z8N7 Fecha Respuesta: 19/02/2026 01:01:00 PM
Resultado: Accede no imputable a EPM

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 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 612481851 con fecha 18-12-2025 indica lo siguiente: Marca: no aplica, Serie: no aplica, Lectura: servicio directo, Funciona: vivienda, además: dice vecina de al lado que esa instalación tiene más 6 meses de estar vacía, Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones no En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de DICIEMBRE 2025 Y ENERO 2026 A 0 M3por predio desocupado, de acuerdo con 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

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-S-A-R.	
NOMBRE	JORGE LUIS CARRILLO MEDINA	REGISTRO O CC:	22041253
DIRECCIÓN	CR 23 CL 13 A -85	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	20/02/2026	Citación	☒ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☐ Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	JOLIEA PASCUAL	PQR-13365387-Z8N7	
CC	55312051	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	324 4623391	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	20/2/26 08:59 AM	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, 19 FEBRERO 2026



SEÑOR(A):

PQR-13365387-Z8N7

JORGE LUIS CARRILLO MEDINA
CR 23 CL 13 A -85
MALAMBO ATLANTICO
Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento PQR-13365387-Z8N7

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 envío 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

