



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <b>J-J-A.R.</b>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <b>72041253</b>	
NOMBRE	<b>LUIS ARGEMIRO SOTO SOTO</b>	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	<b>CL 18 CR 8 SUR -4</b>	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	<b>10/03/2026</b>	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
MUNICIPIO	<b>MALAMBO</b>	Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR <b>PQR-13388716-D8T9</b>	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
CC		Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	<input checked="" type="checkbox"/> Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<b>10-3-2026 10:00 A.M</b>	Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <b>USUARIOS MOLESTO FRENTE A 27 L BETAS NEGROS PISO CEMENTO L10</b>		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

SECRET

01-18-80

SECRET

Medellín, 10 de Marzo de 2026



Señor (a).

**LUIS ARGEMIRO SOTO SOTO**

**PQR-13388716-D8T9A**

CL 18 CR 8 SUR -4

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

**PQR-13388716-D8T9**

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: 27/02/2026

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.

198433000191080000-4-1





## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13388716-D8T9 Fecha Creación: 09/02/2026 08:34:51 AM  
Contacto: Luis Argemiro Soto Soto  
Instalación: 198433000191080000  
Dirección: CL 18 CR 8 SUR -4  
Meses Reclamados: Enero-2026;Diciembre-2025;Noviembre-2025;Octubre-2025;Septiembre-2025;  
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Cobros por servicios no prestados Departamento: Atlántico

### Detalle de lo solicitado:

CL3122913181 - RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO DE LOS MESES COBRADOS INDICANDO QUE NO LE LLEGA AGUA, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13388716-D8T9 Fecha Respuesta: 27/02/2026 08:40:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo SEPTIEMBRE-OCTUBRE-NOVIEMBRE-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. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio N° 5973059 el día 28-02-2026 indicando lo siguiente: Tiene medidor no se ve la lectura, la casa se encuentra sola edemas se evidencia una derivación por fuera de la medida. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en los periodos de SEPTIEMBRE-OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2025 Y ENERO 2026 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-13388716-D8T9** Meses por los que reclama: **Enero de 2026, Diciembre de 2025, Noviembre de 2025, Octubre de 2025, Septiembre de 2025**  
Fecha: **09-02-2026**  
Instalación: **198433000191080000**  
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: **Luis Argemiro Soto Soto**  
**CC 70692196**

100

100

100



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A.2.	
NOMBRE	LUIS ARGEMIRO SOTO SOTO	REGISTRO O CC: 72041253	
DIRECCIÓN	CL 18 CR 8 SUR -4	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	2/03/2026	Citación	<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13388716-D8T9	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	2.3.2026 10:00 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION		Dirección Errada	Se nego a recibir ✓
NO RECIBIÓ SU RÍO MOLESTO		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°	

11

8

9

Medellín, 27 de Febrero de 2026



**PQR-13388716-D8T9C**

Señor (a).

**LUIS ARGEMIRO SOTO SOTO**

CL 18 CR 8 SUR -4

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13388716-D8T9

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



198433000191080000-4-1

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

1000  
1000  
1000

1000

1000