



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-12	
NOMBRE	CANDELARIA LARA RUA	REGISTRO O CC:	704127
DIRECCIÓN	CL 15 A CR 5 A SUR -57	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	11/03/2026	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	VIVIANY SALAS	PQR-13396280-Z7L7	
CC	1140834621	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	3002640412	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	11-3-2026 09:30 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°	

11

12

Medellín, 11 de marzo del 2026



PQR-13396280-Z7L7

Señor (a).

Candelaria Lara Rua
CL 15 A CR 5 A SUR -57
MALAMBO, Atlántico

Asunto: Notificación por aviso **PQR-13396280-Z7L7**

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: 02/03/2026

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,

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





RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13396280-Z7L7 Fecha Creación: 10/02/2026 02:09:27 PM
Contacto: Candelaria Lara Rua
Instalación: 198433000201180000
Dirección: CL 15 A CR 5 A SUR -57
Meses Reclamados: Enero-2026;Diciembre-2025;Noviembre-2025;Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por servicios no prestados Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3106628589 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO OCTUBRE-NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2025 Y ENERO 2026 INDICANDO QUE TIENE EL SERVICIO SUSPENDIDO Y NO TIENE SERVICIO DE AGUA, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: Fecha Respuesta: 02-03-2026

Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo OCTUBRE-NOVIEMBRE Y 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 verificación en el sistema de gestión comercial donde se evidenció orden de reconexión 633276346 con fecha 18-02-2026 indica lo siguiente: Se reconecta el servicio desbloqueando llave de corte se deja instalación con servicio.... Se evidenció servicio suspendido por lo se ajusta el consumo facturado en el periodo de OCTUBRE-NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2025 y ENERO 2026 por 0 M3, 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:

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

ATC-FR-11 V05 20/09/2021