



Grupo epr

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J. J. A. R.	
NOMBRE	DIVINA LUZ PEREZ RODRIGUEZ	REGISTRO O CC:	72041613
DIRECCIÓN	CL 14 B CR 1 C3 -128	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	31/03/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13451405-D7V5	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	31-3-2026 10:05 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
PUNTO CERRADO FUENTE SIN EMPAQUE POR ZONA NEGRO SIN RISA 1 A REVA 2		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, 31 de Marzo de 2026



Señor (a).

**DIVINA LUZ PEREZ RODRIGUEZ**

**PQR-13451405-D7V5A**

CL 14 B CR 1 C3 -128

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13451405-D7V5

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: 19/03/2026

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,

---

ANA KARINA RIVERO PEREZ

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



198433000222430000-4-1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13451405-D7V5                      Fecha Creación: 27/02/2026 02:29:23 PM  
Contacto: Divina Luz Perez Rodriguez  
Instalación: 198433000222430000  
Dirección: CL 14 B CR 1 C3 -128  
Meses Reclamados: Febrero-2026;  
Servicio: Agua Potable Malambo                      Municipio: MALAMBO  
Causa: Cobros por servicios no prestados                      Departamento: Atlántico

### Detalle de lo solicitado:

CL3005485638 - RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO FEBRERO 2026 INDICANDO QUE NO LE ESTA LLEGANDO AGUA, SOLICITA QUE SE VERIFIQUE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y AJUSTE EL MISMO.

Nro. Respuesta: PQR-13451405-D7V5                      Fecha Respuesta: 19/03/2026 01:13:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo FEBRERO 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 de m<sup>3</sup> 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 5993885 con fecha 19-03-2026 indica lo siguiente: Se llega al sector mencionado y se verifica prestación de servicio, para este sector el bombeo es diario en la noche. en el momento de la visita no se encontraba con servicio..... En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo de FEBRERO 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-13451405-D7V5** Meses por los que reclama: **Febrero de 2026**  
Fecha: **27-02-2026**  
Instalación: **198433000222430000**  
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: **Divina Luz Perez Rodriguez**  
**CC 32822722**

11

11

11

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-R.	
NOMBRE	DIVINA LUZ PEREZ RODRIGUEZ	REGISTRO O CC: 720-9124	
DIRECCIÓN	CL 14 B CR 1 C3-128	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	20/03/2026	Citación	<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13451405-D7V5	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	20.3.2026 11:25 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>pasado                  cerrado                  FACHADO                  SIN EMPAQUETE                  DON TAN NEGRO                  SIN DESTINO                  AREVA</i>		Dirección Errada	Se nego a recibir
		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	No hay quien reciba <input checked="" type="checkbox"/>
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	



Medellín, 19 de Marzo de 2026



**PQR-13451405-D7V5C**

Señor (a).  
**DIVINA LUZ PEREZ RODRIGUEZ**  
CL 14 B CR 1 C3 -128  
MALAMBO, Atlántico  
Teléfono:

Citación para notificación personal.  
Asunto: Requerimiento: PQR-13451405-D7V5

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.

198433000222430000-4-1

ATC-FR-29 V02 08/09/2023

