



PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-TA-R.	
NOMBRE	YURLEYDIS RODRIGUEZ MANJARREZ	REGISTRO O CC:	72041657
DIRECCIÓN	CL 16 CR 9 SUR -25	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	1/04/2026	Citación	0 Início de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13461147-Y4Q8	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	31.3.2026 10:35 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	NO DAN ZONA DEL DUBIO NO SE UBICA DIRECCIÓN	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°	

Medellín, 1 de Abril de 2026



Señor (a).

**YURLEYDIS RODRIGUEZ MANJARREZ**

**PQR-13461147-Y4Q8A**

CL 16 CR 9 SUR -25

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13461147-Y4Q8

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: 20/03/2026

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.

198433000203875002-4-1



## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13461147-Y4Q8 Fecha Creación: 03/03/2026 01:09:23 PM  
Contacto: Yurleydis Rodriguez Manjarrez  
Instalación: 198433000203875002  
Dirección: CL 16 CR 9 SUR -25  
Meses Reclamados: Febrero-2026;Enero-2026;Diciembre-2025;Noviembre-2025;Octubre-2025;  
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

### Detallé de lo solicitado:

CL3026353777 - RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2025 Y ENERO-FEBRERO 2026 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR NUEVO INSTALADO EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, LO QUE PASA ES QUE NO TIENE AGUA, SOLICITA QUE SE AJUSTE EL MISMO.

Nro. Respuesta: PQR-13461147-Y4Q8 Fecha Respuesta: 20/03/2026 10:46:00 AM  
Resultado: Accede imputable a EPM

### Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo en OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2025 Y ENERO-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. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 18 MARZO 2026 con orden 63966,1977 evidenciándose lo siguiente: "Marca: controlagua, Serie:22071201, Lectura: 1, Funciona: vivienda, Causa: Ausencia del servicio por bombeo, además: XXX, Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones XXX.Marca: XXX, Serie: XXX, Lectura: XXXX, Funciona: XXX, Causa: Ausencia del servicio por bombeo, además: se llega predio sin bombeo, Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones XXX..... En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2025 Y ENERO-FEBRERO 2026 A 0M3 por diferencia de lectura 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



**PARA LA EMPRESA**

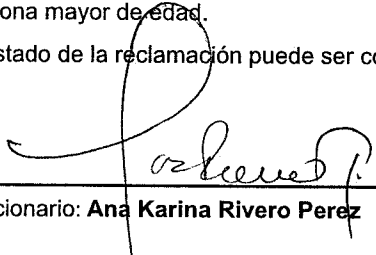
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

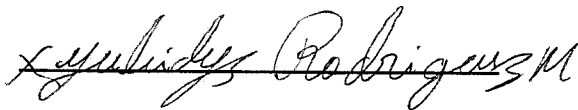
Nro. **PQR-13461147-Y4Q8** Meses por los que reclama: **Febrero de 2026, Enero de 2026, Diciembre de 2025, Noviembre de 2025, Octubre de 2025**  
Fecha: **03-03-2026**  
Instalación: **198433000203875002**  
Causa: **Cobros por promedio**  
Canal: **Presencial**  
Servicio: **Agua Potable Malambo**

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: **Yurleydis Rodriguez Manjarrez**  
CC 1002229324

10

11

12

13



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-S-A-R	
NOMBRE	YURLEYDIS RODRIGUEZ MANJARREZ	REGISTRO O CC: 72041257	
DIRECCIÓN	CL 16 CR 9-25 (Sv2)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	24/03/2026	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-13461147-Y4Q8	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	24-3-2026 10:10 A.M	Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN NO SE VISITA DIRECCION		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
		Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input checked="" type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

1950  
1951  
1952  
1953  
1954  
1955  
1956  
1957  
1958  
1959  
1960  
1961  
1962  
1963  
1964  
1965  
1966  
1967  
1968  
1969  
1970  
1971  
1972  
1973  
1974  
1975  
1976  
1977  
1978  
1979  
1980  
1981  
1982  
1983  
1984  
1985  
1986  
1987  
1988  
1989  
1990  
1991  
1992  
1993  
1994  
1995  
1996  
1997  
1998  
1999  
2000  
2001  
2002  
2003  
2004  
2005  
2006  
2007  
2008  
2009  
2010  
2011  
2012  
2013  
2014  
2015  
2016  
2017  
2018  
2019  
2020  
2021  
2022  
2023  
2024  
2025

Medellín, 20 de Marzo de 2026,



Señor (a):  
**YURLEYDIS RODRIGUEZ MANJARREZ**  
CL 16 CR 9 SUR -25  
MALAMBO, Atlántico  
Teléfono: 3000000

**PQR-13461147-Y4Q8C**

Citación para notificación personal.  
Asunto: Requerimiento: PQR-13461147-Y4Q8

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.

198433000203875002-4-1

