

Fijacion: 08-04-2026

Desfijacion: 15-04-2026



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A.R.	
NOMBRE	MARGELIS ROMERO ORTIZ	REGISTRO O CC: 7204/217	
DIRECCIÓN	CR 4 A SUR CL 10 B -19	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	7/04/2026	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13464985-B7X8	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	7.4.2026 . 09:45 AM	Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
CC frente SALMON RESTAURANTE piso planta 110		Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	<input checked="" type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 7 de abril del 2026



PQR-13464985-B7X8A

Señor (a).

MARGELIS ROMERO ORTIZ
CR 4 SUR CL 10 B -19
MALAMBO, Atlántico

Asunto: Notificación por aviso **PQR-13464985-B7X8**

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: 25/03/2026 11:05:00 AM

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-13464985-B7X8 Fecha Creación: 04/03/2026 11:00:18 AM
Contacto: MARGELIS Romero Ortiz
Instalación: 198433000266300000
Dirección: CR 4 A SUR CL 10 B -19
Meses Reclamados: Febrero-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por servicios no prestados Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL 3003906382 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO FEBRERO 2026 POR 11M3 INDICANDO QUE NO LES ESTA LLEGANDO EL AGUA Y EL CONSUMO SIGUE IGUAL FACTURANDO, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR

Nro. Respuesta: PQR-13464985-B7X8 Fecha Respuesta: 25/03/2026 08:15:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

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 m³ 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 consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de ENERO - FEBRERO 2026 A 0M3 de acuerdo con lo antes mencionado; realizando un ajuste de \$ 12.991,28.

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.

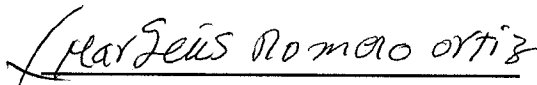
Nro. **PQR-13464985-B7X8** Meses por los que reclama: **Febrero de 2026**
Fecha: **04-03-2026**
Instalación: **198433000266300000**
Causa: **Cobros por servicios no prestados**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

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**


Funcionario: **Margelis Romero Ortiz**

Cliente: Margelis Romero Ortiz
CC 22529554



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA		
DESTINATARIO:		J.J-A.Z.		
NOMBRE	MARGELIS ROMERO ORTIZ	REGISTRO O CC: 7204/217		
DIRECCIÓN	CR 4 A SUR CL 10 B -19	TIPO DE COMUNICACIÓN		
FECHA DE ENVIO	26/03/2026	Citación	X Inicio de actuación	
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	Interrupción de términos	
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro	
FIRMA		NÚMERO DE PQR		
NOMBRE		PQR-13464985-B7X8		
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION		
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado	
FECHA Y HORA DE ENTREGA	26.3.2026. 10:30 A.M.	Casa Vacía	Fuerza mayor	
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>el cliente SALMON ZETA NEGRA AJDO p/la TILLA</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°		

100

100

100

100

Malambo, 25 MARZO 2026



SEÑOR(A):

PQR-13464985-B7X8

MARGELIS ROMERO ORTIZ

CR 4 A SUR CL 10 B -19

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento PQR-13464985-B7X8

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 envió 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

11

()

2