

Fysion: 07-04-2026

Destiny: 14-04-2026



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		D-S-A-L	
NOMBRE	MANUEL RODRIGUEZ MARTINEZ	REGISTRO O CC:	7204157
DIRECCIÓN	CR 10 A SUR CL 22 B1 -5 (AP 101)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	6/04/2026	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-13493304-Z3G7	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
NO SE UBICA DIRECCION DIRECCION		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 type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 6 de Abril de 2026



Señor (a).

MANUEL RODRIGUEZ MARTINEZ

PQR-13493304-Z3G7A

CR 10 A SUR CL 22 B1 -5 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3630000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13493304-Z3G7

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: 24/03/2026

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.



198433000363190001-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13493304-Z3G7 Fecha Creación: 12/03/2026 03:21:12 PM
Contacto: Manuel Rodriguez Martinez
Instalación: 198433000363190001
Dirección: CR 10 A SUR CL 22 B1 -5 (AP 101)
Meses Reclamados: Febrero-2026;Enero-2026;Diciembre-2025;Noviembre-2025;Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3148606544 - RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2025 Y ENERO-FEBRERO 2026 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR INSTALADO POR LA EMPRESA EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMAS NO LLEGA AGUA, SOLICITA QUE SE AJUSTE EL MISMO.

Nro. Respuesta: PQR-13493304-Z3G7 Fecha Respuesta: 24/03/2026 10:42:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo 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 2° 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 registra MEDIDOR MISMA LECTURA /HABITADA USANDO. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio N° 642756594 el día 20-03-2026 indicando lo siguiente: Marca: controlagua, Serie: 20075511 Lectura: 6, Funciona: vivienda, además: Xse llega a predio usuario quito el medidor y los puntos se toma evidencia Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2025 Y ENERO-FEBRERO 2026 por encontrarse el medidor retirado del punto de conexión.

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-13493304-Z3G7** Meses por los que reclama: **Febrero de 2026, Enero de 2026, Diciembre de 2025, Noviembre de 2025, Octubre de 2025**
Fecha: **12-03-2026**
Instalación: **198433000363190001**
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: **Manuel Rodriguez Martinez**
CC 5107830

11

)
)

)
)



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-T-A-2.	
NOMBRE	MANUEL RODRIGUEZ MARTINEZ	REGISTRO O CC: 72041211	
DIRECCIÓN	CR 10 A SUR CL 22 B1 -5 (AP 101)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	25/03/2026	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-13493304-Z3G7	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	31.3.2026.	Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
NO SE UBICÓ DIRECCIÓN?		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 type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 24 de Marzo de 2026



Señor (a).

PQR-13493304-Z3G7C

MANUEL RODRIGUEZ MARTINEZ

CR 10 A SUR CL 22 B1 -5 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3630000

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13493304-Z3G7

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.

198433000363190001-4-1

