



PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		D-O-A-12.	
NOMBRE	NAICER DEL SOCORRO CARMONA ROMERO	REGISTRO O CC: 32041283	
DIRECCIÓN	CR 5 SUR CL 18 -15	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	6/04/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NUMERO DE PQR	
NOMBRE	ESTERINA MORALES	PQR-13503538-M9N6	
CC	32613418	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	3206966486	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	6.4.2026. 10:35 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C.C. función		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, 6 de Abril de 2026



Señor (a).

NAICER DEL SOCORRO CARMONA ROMERO

PQR-13503538-M9N6A

CR 5 SUR CL 18 -15

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13503538-M9N6

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.

198433000194060000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13503538-M9N6 Fecha Creación: 17/03/2026 07:56:57 AM
Contacto: Naicer Del Socorro Carmona Romero
Instalación: 198433000194060000
Dirección: CR 5 SUR CL 18 -27 (AP 101)
Meses Reclamados: Febrero-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3016951657 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO FEBRERO 2026 INDICANDO EL PREDIO SE ENCUENTRA DH DESDE 16-12-2026. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13503538-M9N6 Fecha Respuesta: 24/03/2026 12:34:00 PM
Resultado: Accede no 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 corresponde al establecido 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 643781916 con fecha 19-03-2026 indica lo siguiente: Marca: control agua, Serie:23083620, Lectura: 1, Funciona: apto, además: se llega a predio se toma lectura el contador no está conectado el predio está desocupado hace un mes, Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones no.. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de FEBRERO 2026 A 0 M3 por predio DH, de acuerdo con lo antes mencionado; realizando un ajuste de \$ 29.003,55.

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-13503538-M9N6** Meses por los que reclama: **Febrero de 2026**
Fecha: **17-03-2026**
Instalación: **198433000194060000**
Causa: **Inconformidad con el consumo o producción facturado**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

NOTIFICACIÓN: La decisión de este requerimiento, le será notificada a la dirección CR 5 SUR CL 18 -15, MALAMBO (ATLANTICO), que usted nos ha autorizado y que para constancia firma, conforme a la normatividad vigente.

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**

X. Naicer Del Socorro Carmona

**Cliente: Naicer Del Socorro Carmona
Romero
CC 23049578**



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-R.	
NOMBRE	NAIGER DEL SOCORRO CARMONA ROMERO	REGISTRO O CC:	32041253
DIRECCIÓN	CR 5 SUR CL 18 -15	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	25/03/2026	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13503538-M9N6	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	31-3-2026 10:50 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C.C. Falta de servicio de agua blanca pido clarificación		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, 24 de Marzo de 2026



Señor (a).
NAICER DEL SOCORRO CARMONA ROMERO
CR 5 SUR CL 18 -15
MALAMBO, ATLANTICO
Teléfono:

PQR-13503538-M9N6C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13503538-M9N6

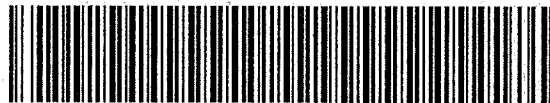
Aguas de Malambo S.A. E.S.P., con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número del asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta 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.

198433000194060000-4-1

