



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.S.A.12.	
NOMBRE	CLAUDIA BLANCO MOSEARELLA	REGISTRO O CC: 9.2041203	
DIRECCIÓN	CL 14 CR 13 -15	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	10/04/2026	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-13523264-Q3N8	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	10.04.2026. 08:53 AM	Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
NO A TENDIENDO FACTURA BLANCO ROSA BLANCA PISO CERAMICA.		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, 10 de Abril de 2026



Señor (a).

**CLAUDIA BLANCO MOSEARELLA**

**PQR-13523264-Q3N8A**

CL 14 CR 13 -15

MALAMBO, ATLANTIC

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13523264-Q3N8

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: 30/03/2026

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.

198433000136000000-4-1



## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13523264-Q3N8 Fecha Creación: 24/03/2026 02:32:28 PM  
Contacto: CLAUDIA BLANCO MOSEARELLA  
Instalación: 198433000136000000  
Dirección: CR 16 CL 14 -24  
Meses Reclamados: Marzo-2026;  
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

### Detalle de lo solicitado:

CL3013135706 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO MARZO 2026 POR 16M3 INDICANDO EL PREDIO SE ENCUENTRA DH SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13523264-Q3N8 Fecha Respuesta: 30/03/2026 08:48:00 AM  
Resultado: Accede imputable a EPM

### Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo MARZO 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 registra MEDIDOR PARADO O DAÑADO/ HABITADA USANDO. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 27 MARZO 2026 con orden 646031870 evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agua, Serie: 20087136, Lectura: 719, Funciona: vivienda, además: se encontró instalación vacía hace 2 meses informa vecino y también informa que la dueña de la instalación llega los domingo a lavar los pisos y regar las matas de la instalación , Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no..... En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de MARZO 2026 A 0M3 por diferencia de lectura de acuerdo con lo antes mencionado realizando una nota crédito por \$ 45.040,37

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-13523264-Q3N8** Meses por los que reclama: **Marzo de 2026**  
Fecha: **24-03-2026**  
Instalación: **198433000136000000**  
Causa: **Cobros por promedio**  
Canal: **Presencial**  
Servicio: **Agua Potable Malambo**

NOTIFICACIÓN: La decisión de este requerimiento, le será notificada a la dirección CL 14 CR 13 -15, MALAMBO (ATLANTIC), 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**

  
Cliente: **Claudia Blanco Mosearella**  
**CC/32857375**

