



PARA LA EMPRESA

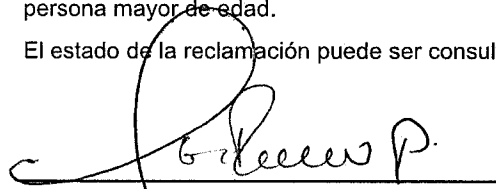
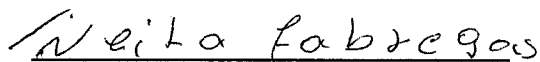
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13743951-V5X5** Meses por los que reclama: **Mayo de 2026**
Fecha: **12-06-2026**
Instalación: **198433000094840000**
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: Neila Raquel Fabregas Gamero
CC 32826664

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13743951-V5X5 Fecha Creación: 12/06/2026 10:43:30 AM
Contacto: Neila Raquel Fabregas Gamero
Instalación: 198433000094840000
Dirección: CL 26 A CR 17 -24 (BQ F 501)
Meses Reclamados: Junio-2026;Mayo-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3043025608 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO MAYO Y JUNIO 2026 POR 10 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMAS NO MARCA PORQUE NO LLEGA EL AGUA AL 5TO PISO, QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO

Nro. Respuesta: PQR-13743951-V5X5 Fecha Respuesta: 06/07/2026 04:46:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo MAYO Y JUNIO 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-DAÑADO/ HABITADA USANDO. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 20 JUNIO 2026 con orden 669692424 evidenciándose lo siguiente: "Marca: sappel, Serie: 156239, Lectura: 503, Funciona: apto, además: se llega a predio se toma lectura se encuentra el medidor parado en 503 está habitado se desconoce de dónde proviene el suministro de agua hasta el 5 piso desde la caja de los medidores Hasta el 5 piso predio habitado, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no... En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de MAYO Y JUNIO 2026 A 0M3 por diferencia de lectura de acuerdo con lo antes mencionado realizando una nota crédito por \$ 56.355,49.

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

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>J. S. A. R.</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>22041233</i>	
NOMBRE	NEILA-RAQUEL FABREGAS GAMERO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 26 A CR 17-24 (BQ F 501)	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVÍO	07/07/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-13743951-V5X5	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA <i>07.07.2026, 09:35</i>		Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>Pel: 620 Los bloques 2</i>		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 Julio de 2026



Señor (a).

PQR-13743951-V5X5C

NEILA RAQUEL FABREGAS GAMERO

CL 26 A CR 17 -24 (BQ F 501)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13743951-V5X5

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.

198433000094840000-4-1

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		D-J-A-N	
NOMBRE	NEILA RAQUEL FABREGAS GAMERO	REGISTRO O CC:	3204113
DIRECCIÓN	CL 26 A CR 17 -24 (BQ F 501)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	16/07/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	x Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13743951-V5X5A	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	22-7-2026 09:00 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN poligro los bloques 2 2		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°	

fecha fijación 23-07-2026

fecha des fijación 30-07-2026

Medellín, 16 de Julio de 2026



Señor (a).

NEILA RAQUEL FABREGAS GAMERO

PQR-13743951-V5X5A

CL 26 A CR 17 -24 (BQ F 501)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13743951-V5X5

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: 06/07/2026

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.



19843300094840000-4-1