

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13754031-G7J6 Fecha Creación: 17/06/2026 01:32:24 PM
Contacto: Lettis Jaraba Perez
Instalación: 198433000361140000
Dirección: CL 4 A3 CR 4 SUR -54
Meses Reclamados: Mayo-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

L3015159933 USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO FEBRERO 2026 INDICANDO EL PREDIO SE ENCUENTRABA DH DESDE 22 DIC HASTA EL 15-02-2026 SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13754031-G7J6 Fecha Respuesta: 08/07/2026 04:12:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo FEBRERO 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 periodo 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 periodos 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. En atención a su reclamación la empresa realizó el respectivo análisis del caso y se evidenció que dicho mes ya fue objeto de reclamo mediante PQR-13425761-X0F0 el cual mediante se le accedió a su reclamo ajustando dicho periodo a 0M3 de acuerdo a una visita realizada orden 636197249 con fecha 24-02-2026 el cual indicó lo siguiente: Marca: no, Serie: no, Lectura: no, Funciona: vivienda, además: se llega a predio el cual no cuanta con equipo de medida, usuario quien atiende informa que tiene 8 días de haber ocupado el predio, vecinos informan que aproximadamente duro 3 meses desocupada la casa usuario no informa ya que no sabe cuánto tiempo demoro vacía, Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones no.... En consecuencia, a lo anterior se mantiene en firme la decisión inicial PQR-13425761-X0F0 el cual se accedió de acuerdo a lo argumentado y por haber ya sido objeto de reclamo.

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 J-D-A.R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 7 2041253	
NOMBRE	LETTIS JARABA PEREZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 4 A3 CR 4 SUR -54	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	09/07/2026	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13754031-G7J6	
NOMBRE	ROBERTO LÓPEZ	CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
CC	72042148	Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO	301 698 8532	Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	9.7.2026. 09:45 AM	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		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, 8 de Julio de 2026



Señor (a).
LETTIS JARABA PEREZ
CL 4 A3 CR 4 SUR -54
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-13754031-G7J6C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13754031-G7J6

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.

198433000361140000-4-1

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J- J- A. R.	
NOMBRE	LETTIS JARABA PEREZ	REGISTRO O CC: 72 041 253	
DIRECCIÓN	CL 4 A3 CR 4 SUR -54	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	21/07/2026	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-13754031-G7J6A	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C-C Fuente Azul DETA, a/avuni pero TAMBO		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 Desfijación: 30-07-2026

Medellín, 21 de Julio de 2026



Señor (a).

LETTIS JARABA PEREZ

PQR-13754031-G7J6A

CL 4 A3 CR 4 SUR -54

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13754031-G7J6

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: 08/07/2026

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.

198433000361140000-4-1