

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13770440-R0J9 Fecha Creación: 23/06/2026 02:18:09 PM
Contacto: Liceth De La Torre Castillo
Instalación: 198433000362320000
Dirección: CL 4 A6 CR 4 SUR -53
Meses Reclamados: Junio-2026;Mayo-2026;Abril-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

usuario tiene equipo de medida y se le esta cobrando por promedio y solicita se ajuste factura teniendo en cuenta la lectura del medidor

Nro. Respuesta: PQR-13770440-R0J9 Fecha Respuesta: 15/07/2026 03:50:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo ABRIL-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 mediante orden de servicio N° 677809366 el día 15-07-2026 indicando lo siguiente: "Marca: sapell, Serie: nc12la225480, Lectura: 1676, Funciona: vivienda, además: se revisa puntos históricos en buen estado medidor en buen estado registra se toma lectura 1676 usuario informa que tiene 20 días que se mudo en la instalación informa que son 4 personas ya que el predio estaba vacío, Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones no..... En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de ABRIL- MAYO Y JUNIO 2026 A OM3 por diferencia de lectura de acuerdo con lo antes mencionado.

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

Grupo epm

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-S-A-N	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 2204252	
NOMBRE	LICETH DE LA TORRE CASTILLO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 4 A6 CR 4 SUR -53	Citación	X Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	16/07/2026	Aviso	0 Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	LICETH DE LA TORRE CASTILLO	PQR-13770440-R0J9	
CC	1048295643	CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
TELÉFONO	3013992857	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	16-7-2026 09:55 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		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°	

Medellín, 15 de Julio de 2026



Señor (a).

PQR-13770440-R0J9C

LICETH DE LA TORRE CASTILLO

CL 4 A6 CR 4 SUR -53

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13770440-R0J9

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



198433000362320000-4-1

Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Figación = 28/07/2026

desfigación = 04/08/2026



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A.N.	
NOMBRE	LICETH DE LA TORRE CASTILLO	REGISTRO O CC: 2041267	
DIRECCIÓN	CL 4 A6 CR 4 SUR -53	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	27/07/2026	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	Keyla Blanco	PQR-13770440-R0J9A	
CC	1048295683	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	3013992837	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	27-7-2026 10:40 A.M.	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C.O. Fuente CACMA DETN DONADA		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, 27 de Julio de 2026



Señor (a).

LICETH DE LA TORRE CASTILLO

PQR-13770440-R0J9A

CL 4 A6 CR 4 SUR -53

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13770440-R0J9

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: 15/07/2026

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.



198433000362320000-4-1