



PARA LA EMPRESA

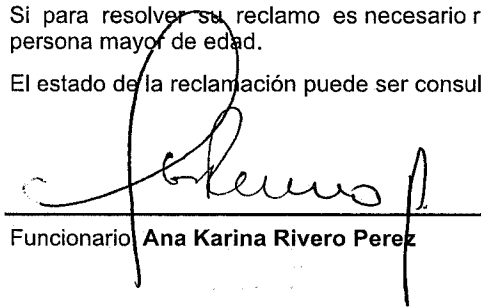
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

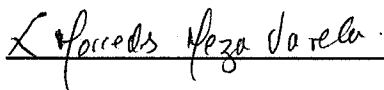
Nro. **PQR-13795199-D6T6** Meses por los que reclama: **Junio de 2026**
Fecha: **02-07-2026**
Instalación: **198433000184240000**
Causa: **Cobros por servicios no prestados**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

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: **Mercedes Elena Meza Varela**
CC **32858301**

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13795199-D6T6 Fecha Creación: 02/07/2026 02:30:04 PM
Contacto: Mercedes Elena Meza Varela
Instalación: 198433000184240000
Dirección: CR 1 B1 CL 21 -9
Meses Reclamados: Junio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por servicios no prestados Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO JUNIO 2026 POR 11 M3 INDICANDO QUE NO LE ESTA LLEGANDO AGUA DESDE MAYO 2026, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ESTA BAJA. SOLICITA AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13795199-D6T6 Fecha Respuesta: 24/07/2026 02:37:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo 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 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 de m³ corresponde al establecido con base en los consumos promedios de con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares. En atención a su reclamación la empresa generó visita al inmueble mediante orden de servicio 6127956 el cual no fue posible atenderla por problemas técnicos. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JUNIO 2026 A 5 M3 de acuerdo con lo antes mencionado; realizando un ajuste de \$ 15.223,62. Se le recomienda la instalación del equipo de medida para facturar por variación de lectura.

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



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A-A.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 204/277	
NOMBRE	MERCEDES ELENA MEZA VARELA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 1 B1 CL 21 -9	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	27/07/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-13795199-D6T6	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE		Casa Sola	Se traslado
CC		Casa Vacía	Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	27-7-2026 10:20 AM	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN Calle fuera de Anillo Ductal Bivalvulado PQR 2050		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Malambo, 24 JULIO 2026



SEÑOR(A):

PQR-13795199-D6T6

MERCEDES ELENA MEZA VARELA

CR 1 B1 CL 21 -9

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento: **PQR-13795199-D6T6**

Aguas de malambo S.A E.S.P con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número de asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficina de atención al cliente, dentro los 5 días hábiles siguiente a la fecha de envió de citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página web [http://www.grupo-epm.com/ site/aguas de malambo/](http://www.grupo-epm.com/site/aguas%20de%20malambo/) o en nuestra línea de atención al cliente 018000518196.

Si no puede presentarse personalmente podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre quien deberá aportar la autorización y la cedula, 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:

Aguas de malambo S.A E.S.P

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>T-J-A-2.</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>E2041207</i>	
NOMBRE	MERCEDES ELENA MEZA VALERA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 1 B1 CL 21 -9	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVÍO	04/08/2026	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13795199-D6T6	
NOMBRE	<i>ROSA DIVERA</i>	CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC	<i>1002235622</i>	Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO	<i>3019551035</i>	Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>4-8-2026</i> <i>10:10 A.M.</i>	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
<i>C-C FIANJO</i> <i>AMALLO</i> <i>ROSA</i> <i>BLANCA</i> <i>PORO</i> <i>PORO</i> <i>22</i>		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Fixación = 05-08-2026

Destrucción = 13-08-2026

Malambo, 04 de agosto de 2026



Señor (a).

PQR-13795199-D6T6

MERCEDES ELENA MEZA VALERA

CR 1 B1 CL 21 -9

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Radicado Nro. **PQR-13795199-D6T6**

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.

Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 24-07-2026

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, 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.

Cordialmente,

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

