



PARA LA EMPRESA

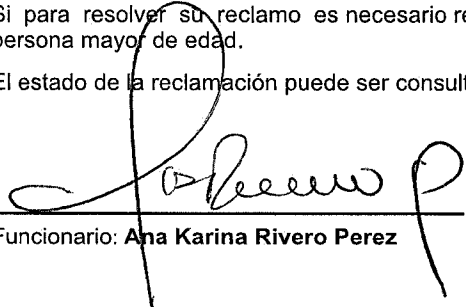
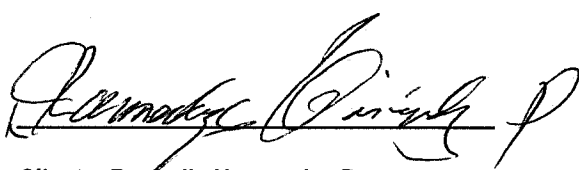
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13818969-K4J0** Meses por los que reclama: **Julio de 2026**
Fecha: **10-07-2026**
Instalación: **198433000313990000**
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: **Ramedis Hernandez Parra**
CC 8815443

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13818969-K4J0 Fecha Creación: 10/07/2026 01:23:58 PM
Contacto: Ramedis Hernandez Parra
Instalación: 198433000313990000
Dirección: CL 9 A CR 3 A SUR -64
Meses Reclamados: Julio-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 JULIO 2025 POR 11 M3 INDICANDO QUE NO LE ESTA LLEGANDO AGUA Y EL SERVICIO ES SUPERINTERMITENTE.

Nro. Respuesta: PQR-13818969-K4J0 Fecha Respuesta: 03/08/2026 02:56:00 PM
Resultado: Accede parcialmente imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JULIO 2026, procede a manifestarle lo siguiente: El cobro del consumo promedio se realiza de acuerdo con lo establecido en el inciso 2° 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. Por lo anterior se genera orden de visita 6137813 el cual no pudo ser atendida por problemas técnicos. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JULIO 2026 A 6 M3 de acuerdo con lo antes mencionado; realizando un ajuste de \$ \$12.878,35. Se le recomienda la solicitud de instalación de medidor 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. Para mayor información por favor contáctenos a través de línea WhatsApp 3017753343 - línea nacional 018000518196 o dirigirse directamente a nuestra oficina de atención presencial.

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.

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J.A.R.	
NOMBRE	RAMEDIS HERNANDEZ PARRA	REGISTRO O CC:	7 10 41 2 17
DIRECCIÓN	CL 9 A CR 3 A SUR -64	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	04/08/2026	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NUMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13818969-K4J0	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	5.8.2026 10:55 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir ✓
Usando Molestia NO QUITO RECIBIENDO DICE NO HAY EL AGUA		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°	

Malambo, 03 AGOSTO 2026



SEÑOR(A):

PQR-13818969-K4J0

RAMEDIS HERNANDEZ PARRA

CL 9 A CR 3 A SUR -64

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento: **PQR-13818969-K4J0**

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

Exención = 14-08

Desfijación = 24-08



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-12	
NOMBRE	RAMEDIS HERNANDEZ PARRA	REGISTRO O CC: 2041752	
DIRECCIÓN	CL 9 A CR 3 A SUR -64	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	13/08/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NUMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13818969-K4J0	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	13-8-2026 10:45 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
CASA vacía y negro de agua B/low cas pto de comunicación NO llega el agua		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°	

Malambo, 13 de agosto de 2026



Señor (a).

PQR-13818969-K4J0

RAMEDIS HERNANDEZ PARRA
CL 9 A CR 3 A SUR -64

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso
Radicado Nro. **PQR-13818969-K4J0**

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: 03-08-2026

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.

