

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13830880-Y5W8 Fecha Creación: 16/07/2026 10:19:15 AM
Contacto: Sonia Patricia Giraldo Zuluaga
Instalación: 198433000083460000
Dirección: CR 27 CL 16 A -31
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 RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO ABRIL-MAYO Y JUNIO 2026 POR 15 M3 INDICANDO QUE EL PREDIO SE ENCUENTRA DH DESDE HACE VARIOS MESES. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR A 0M3.

Nro. Respuesta: PQR-13830880-Y5W8 Fecha Respuesta: 31/07/2026 08:55:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en 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 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 realizó visita al inmueble mediante orden de servicio 679252603 con fecha 23-07-2026 indica lo siguiente: Marca: desconocido, Serie: desconocido, Lectura: desconocido, Funciona: vivienda, además: se llega a predio casa desocupada 2 años alega vecino, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no.... Al verificar en nuestro sistema de gestión comercial se evidencia que esta generada la factura periodo julio 2026 al momento de emitirse esta factura. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de ABRIL-MAYO - JUNIO y JULIO 2026 A 0 M3 por predio DH de acuerdo con lo antes mencionado; realizando un ajuste de \$168.420,95.

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-L.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 7204/217	
NOMBRE	SONIA PATRICIA GIRALDO ZULUAGA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 27 CL 16 A -31	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVÍO	03/08/2026	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-13830880-Y5W8	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	3. 8 2026	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION C.C. PQR-13830880-Y5W8 Resolución de 2025 Cada de 2025 Sin Retardar por 8 TALLON		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, 31 de Julio de 2026



Señor (a).

PQR-13830880-Y5W8C

SONIA PATRICIA GIRALDO ZULUAGA

CR 27 CL 16 A -31

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3769126

Citación para notificación personal.

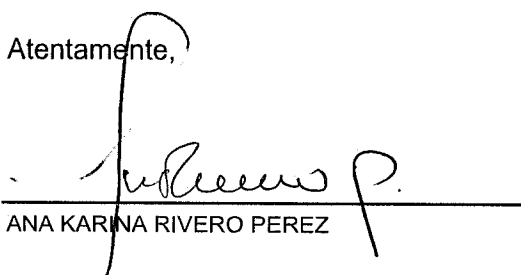
Asunto: Requerimiento: PQR-13830880-Y5W8

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.

198433000083460000-4-1

Frecuon = 13-08

Defrecuon = 21-08



Grupo epr

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-2.	
NOMBRE	SONIA PATRICIA GIRALDO ZULUAGA	REGISTRO O CC: 72041213	
DIRECCIÓN	CR 27 CL 16 A -31	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	12/08/2026	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-13830880-Y5W8	
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. PQR-13830880-Y5W8		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
Desconocido		El cliente no permanece	No hay quien reciba
FACULTAD BLANCO		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
Ejecuta a la vez sin PQR 22		consecutivo N°	

Medellín, 12 de Agosto de 2026



Señor (a).

SONIA PATRICIA GIRALDO ZULUAGA

PQR-13830880-Y5W8A

CR 27 CL 16 A -31

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3769126

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13830880-Y5W8

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: 31/07/2026

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.



198433000083460000-4-1