

## PARA LA EMPRESA

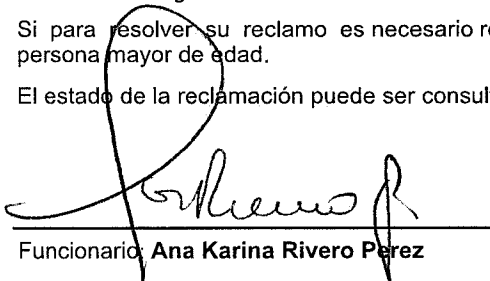
Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-13845440-F5X3** Meses por los que reclama: **Junio de 2026, Mayo de 2026, Abril de 2026, Marzo de 2026, Febrero de 2026**  
Fecha: **22-07-2026**  
Instalación: **198433000121730000**  
Causa: **Cobros por promedio**  
Canal: **Presencial**  
Servicio: **Agua Potable Malambo**

NOTIFICACIÓN: La decisión de este requerimiento, le será notificada a la dirección CL 27 CR 22 -4, MALAMBO (ATLANTICO), que usted nos ha autorizado y que para constancia firma, conforme a la normatividad vigente.

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: **Farides Margoth Trocha Luna**  
CC **32690036**

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13845440-F5X3 Fecha Creación: 22/07/2026 12:56:49 PM  
Contacto: Farides Margoth Trocha Luna  
Instalación: 198433000121730000  
Dirección: CL 20 CR 11 -37  
Meses Reclamados: Junio-2026;Mayo-2026;Abril-2026;Marzo-2026;Febrero-2026;  
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

### Detalle de lo solicitado:

CL3106316851 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO FEBRERO HASTA JUNIO 2026 POR 11 M3 INDICANDO QUE EL PREDIO SE ENCUENTRA DH DESDE EL AÑO 2023. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR A 0M3.

Nro. Respuesta: PQR-13845440-F5X3 Fecha Respuesta: 06/08/2026 03:14:00 PM  
Resultado: Accede imputable a EPM

### Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo FEBRERO-MARZO-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 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. 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 681242179 con fecha 27-07-2026 indica lo siguiente: Marca: no aplica, Serie: no aplica, Lectura: servicio directo, Funciona: vivienda, además: vecino informa que esa instalación tiene 1 año de esta desocupada, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no..... En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de FEBRERO-MARZO-ABRIL-MAYO Y JUNIO 2026 A 0 M3 por predio DH de acuerdo con lo antes mencionado; realizando un ajuste de \$ 138.493,11.

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 epry

PRUEBA DE ENTREGA

|                                             |                             |                              |                            |
|---------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P       |                             | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA      |                            |
| DESTINATARIO:                               |                             | T-T-A-21                     |                            |
| NOMBRE                                      | FARIDES MARGOTH TROCHA LUNA | REGISTRO O CC:               | 72041203                   |
| DIRECCIÓN                                   | CL 27 CRB 22- 4             | TIPO DE COMUNICACIÓN         |                            |
| FECHA DE ENVIO                              | 10/08/2026                  | Citación                     | X Inicio de actuación      |
| MUNICIPIO                                   | MALAMBO                     | Aviso                        | 0 Interrupción de términos |
| RECIBÍÓ:                                    |                             | Oficio de respuesta          | 0 Carta de cobro           |
| FIRMA                                       |                             | NÚMERO DE PQR                |                            |
| NOMBRE                                      |                             | PQR-13845440-F5X3            |                            |
| CC                                          |                             | CAUSAS DE DEVOLUCION         |                            |
| TELÉFONO                                    |                             | Casa Sola                    | Se traslado                |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA                     | 10-8-2026<br>09:35 A.M.     | Casa Vacía                   | Fuerza mayor               |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN                 |                             | Dirección Errada             | Se nego a recibir          |
| O.C. Juan Carlos De la Blanca Pardo Cerrada |                             | 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, 6 de Agosto de 2026



**PQR-13845440-F5X3C**

Señor (a).

**FARIDES MARGOTH TROCHA LUNA**

CL 27 CR 22 -4

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13845440-F5X3

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



198433000121730000-4-1

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

PRUEBA DE ENTREGA

|                                                                              |                             |                                        |                            |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P                                        |                             | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA<br>J. J. A. R. |                            |
| DESTINATARIO:                                                                |                             | REGISTRO O CC: 22041251                |                            |
| NOMBRE                                                                       | FARIDES MARGOTH TROCHA LUNA | TIPO DE COMUNICACIÓN                   |                            |
| DIRECCIÓN                                                                    | CL 27 CR 22 -4              | Citación                               | 0 Inicio de actuación      |
| FECHA DE ENVIO                                                               | 19/08/2026                  | Aviso                                  | X Interrupción de términos |
| MUNICIPIO                                                                    | MALAMBO                     | Oficio de respuesta                    | 0 Carta de cobro           |
| RECIBÍO:                                                                     |                             | NÚMERO DE PQR<br>PQR-13845440-F5X3     |                            |
| 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                                                      | 29.8.2026<br>09:10 A.M      | Dirección no existe                    | Zona de alto riesgo        |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN<br>C-1 Fianza Blanca Peto B / ANMS PISO CERAMICA |                             | El cliente no permanece                | No hay quien reciba ✓      |
|                                                                              |                             | Faltan datos en la dirección           | Se desconoce al cliente    |
|                                                                              |                             | consecutivo N°                         |                            |

Fijación = 20-08

Desfijación = 24-08

Medellín, 19 de Agosto de 2026



Señor (a).

**FARIDES MARGOTH TROCHA LUNA**

**PQR-13845440-F5X3A**

CL 27 CR 22 -4

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13845440-F5X3

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: 06/08/2026

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.



198433000121730000-4-1