



PARA LA EMPRESA

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

Nro. **PQR-13876800-V2B2** Meses por los que reclama: **Julio de 2026, Junio de 2026**
Fecha: **03-08-2026**
Instalación: **198433000132630000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

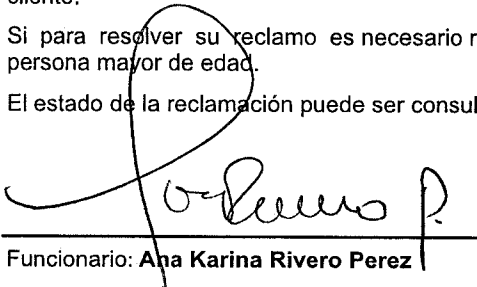
Detalle de lo solicitado:

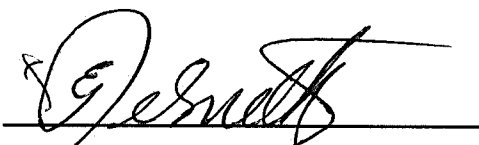
USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO JUNIO Y JULIO 2026 POR 14 M3 INDICANDO QUE EL PREDIO SE ENCONTRABA DH DESDE HACE VARIOS MESES HASTA EL 10-07-2026, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR A 0M3.

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: **Edgardo Rafael Pernett Altamar**
CC 5122777



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13876800-V2B2 Fecha Creación: 03/08/2026 09:43:44 AM
Contacto: Edgardo Rafael Pernet Altamar
Instalación: 198433000132630000
Dirección: CL 12 CR 18 -26
Meses Reclamados: Julio-2026;Junio-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 JUNIO Y JULIO 2026 POR 14 M3 INDICANDO QUE EL PREDIO SE ENCONTRABA DH DESDE HACE VARIOS MESES HASTA EL 10-07-2026, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR A 0M3.

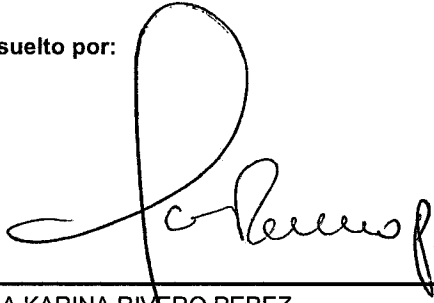
Nro. Respuesta: PQR-13876800-V2B2 Fecha Respuesta: 13/08/2026 01:44:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JUNIO Y JULIO 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 684350427 con fecha 11-08-2026 indica lo siguiente: "Marca: no aplica, Serie: no aplica, Lectura: no aplica, Funciona: vivienda, además: instalación habitada hace 1 mes por 5 personas, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no,... Al verificar en nuestro sistema de gestión comercial se evidencia un reporte de predio DH registrada el 21-04-2026 el cual indica lo siguiente: USUARIO REPORTA CASA OCUPADA A PARTIR DEL 02-04-2026. Por lo anterior y de acuerdo al periodo de facturación; se confirma el consumo facturado en el periodo de JUNIO Y JULIO 2026 por encontrarse el predio ocupado 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:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana Karina Rivero Perez', written over a horizontal line.

ANA KARINA RIVERO PEREZ
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.



Grupo epr

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-T-A-R	
NOMBRE	EDGARDO RAFAEL PERNETT ALTAMAR	REGISTRO O CC: 12041253	
DIRECCIÓN	CL 12 CR 18 -26	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVÍO	14/08/2026	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-13876800-V2B2	
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. nuevo 10 B laura 12/11 B laura pido TABLA 2 2		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, 13 de Agosto de 2026



Señor (a).

PQR-13876800-V2B2C

EDGARDO RAFAEL PERNETT ALTAMAR

CL 12 CR 18 -26

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3630000

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13876800-V2B2

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.

198433000132630000-4-1

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-12.	
NOMBRE	EDGARDO RAFAEL PERNETT ALTAMAR	REGISTRO O CC: 42041253	
DIRECCIÓN	CL 12 CR 18 -26	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	25/08/2026	Citación	☐ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☒ Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
FIRMA		NUMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13876800-V2B2	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	☐ Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	25-8-2026. 09:50 a:4	Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
C.B. pronto BLANCO DET. BLANCA PISO MARLON		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°	

Fecha de - 26-08

Desf. p. 02-09

Medellín, 25 de Agosto de 2026



Señor (a).

EDGARDO RAFAEL PERNETT ALTAMAR

PQR-13876800-V2B2A

CL 12 CR 18 -26

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3630000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13876800-V2B2

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: 13/08/2026

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



198433000132630000-4-1

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