

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13879224-N4D4 Fecha Creación: 03/08/2026 02:37:16 PM
Contacto: Renson Perez Rocha
Instalación: 198433000051190000
Dirección: CL 17 C CR 27 -13
Meses Reclamados: Julio-2026;Junio-2026;Mayo-2026;Abril-2026;Marzo-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 MARZO-ABRIL-MAYO-JUNIO Y JULIO 2026 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMAS EL SERVICIO LO TIENE SUSPENDIDO - EL VECINO LE ESTA SURTIENDO, SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

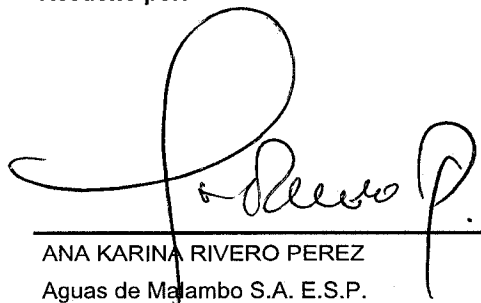
Nro. Respuesta: PQR-13879224-N4D4 Fecha Respuesta: 18/08/2026 11:51:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo MARZO-ABRIL-MAYO-JUNIO Y 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 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 registra MEDIDOR PARADO O DAÑADO / HABITADA USANDO. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio N° 684524918 el día 11-08-2026 indicando lo siguiente: "Marca: sirius, Serie: 2016499725, Lectura: 1080, Funciona: vivienda, ademas: se llegó al predio se encuentra habitado, no se puede determinar funcionalidad del equipo de medida ya que el usuario se negó en todo momento a permitir el ingreso además indicó que se surte del servicio potable por medio de un vecino, lo cual no se pudo comprobar ya que en todo momento se negó a permitir el ingreso para realizar la inspección de los puntos hidráulicos , Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no.... En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo MARZO-ABRIL-MAYO-JUNIO Y JULIO 2026 por no verificar el uso del servicio a causa de la oposición del usuario 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:



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



PARA LA EMPRESA

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

Nro. **PQR-13879224-N4D4** Meses por los que reclama: **Julio de 2026, Junio de 2026, Mayo de 2026, Abril de 2026, Marzo de 2026**
Fecha: **03-08-2026**
Instalación: **198433000051190000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

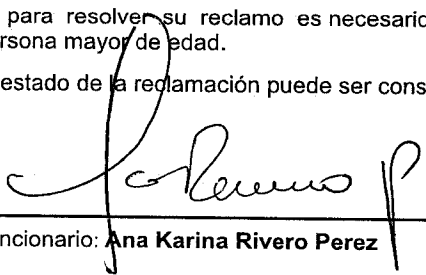
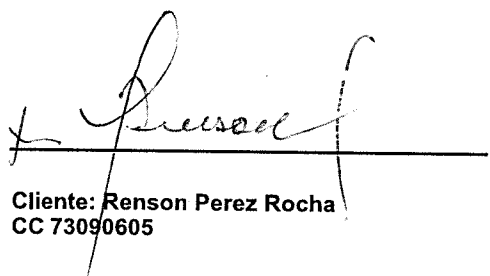
Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO MARZO-ABRIL-MAYO-JUNIO Y JULIO 2026 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMAS EL SERVICIO LO TIENE SUSPENDIDO - EL VECINO LE ESTA SURTIENDO, SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

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: **Renson Perez Rocha**
CC 73090605



PRUEBA DE ENTREGA

Grupo epm

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		72041251.	
NOMBRE	RENSON PEREZ ROCHA	REGISTRO O CC:	
DIRECCIÓN	CL 17 C CR 27 -13	J-T-A-2.	
FECHA DE ENVIO	19/08/2026	TIPO DE COMUNICACIÓN	
MUNICIPIO	MALAMBO	Citación	X Inicio de actuación
RECIBÍO:		Aviso	0 Interrupción de términos
FIRMA		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
NOMBRE	DOXYS OSPINO	NÚMERO DE PQR	
CC	22.923996	PQR-13879224-N4D4	
TELÉFONO	3004484408	CAUSAS DE DEVOLUCION	
FECHA Y HORA DE ENTREGA	14.8.2026, 09:00 AM	Casa Sola	Se traslado
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Casa Vacía	Fuerza mayor
		Dirección Errada	Se nego a recibir
		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, 18 de Agosto de 2026



Señor (a).
RENSON PEREZ ROCHA
CL 17 C CR 27 -13
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-13879224-N4D4C

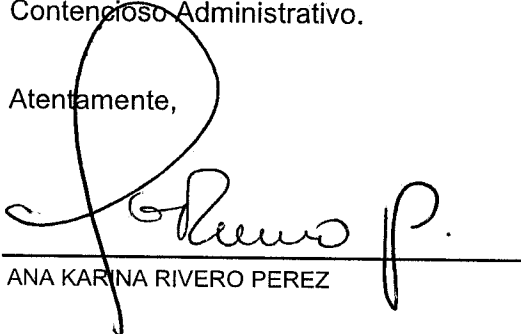
Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13879224-N4D4

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.

198433000051190000-4-1

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J.A.N	
NOMBRE	RENSON PEREZ ROCHA	REGISTRO O CC: 22041253	
DIRECCIÓN	CL 17 C CR 27 -13	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	27/08/2026	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-13879224-N4D4	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	27.8.2026. 08:55 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C.C. Fianchi Blasco 2024 Blasco P.O. Camacho		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°	

Finalización = 28/08

Desfijación = 04/09

Medellín, 27 de Agosto de 2026



Señor (a).

RENSON PEREZ ROCHA

PQR-13879224-N4D4A

CL 17 C CR 27 -13

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13879224-N4D4

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: 18/08/2026

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.



198433000051190000-4-1