



PARA LA EMPRESA

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

Nro. **PQR-13881062-W3J0** Meses por los que reclama: **Julio de 2026**
Fecha: **04-08-2026**
Instalación: **198433000112880000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

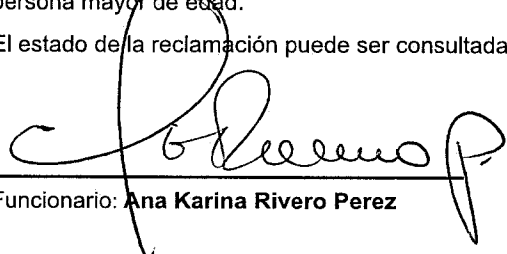
Detalle de lo solicitado:

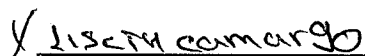
USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO JULIO 2026 POR 10 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMAS LA CASA ESTA DH DEDDE EL AÑO PASADO. USUARIO APORTA COPIA RECIBO DE LA LUZ. SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

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**



Liseth Patricia Camargo De La Hoz

Cliente: **Liseth Patricia Camargo De La Hoz**
CC **1042435380**

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13881062-W3J0 Fecha Creación: 04/08/2026 08:34:35 AM
Contacto: Liseth Patricia Camargo De La Hoz
Instalación: 198433000112880000
Dirección: CL 23 CR 14 -2 (BQ F 508)
Meses Reclamados: Julio-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 JULIO 2026 POR 10 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMÁS LA CASA ESTÁ EN EL AÑO PASADO. USUARIO APORTA COPIA RECIBO DE LA LUZ. SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

Nro. Respuesta: PQR-13881062-W3J0 Fecha Respuesta: 21/08/2026 08:26:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo 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 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 registra MEDIDOR PARADO O DAÑADO / HABITADA USANDO. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 11 AGOSTO 2026 con orden 684653787 evidenciándose lo siguiente: "Marca: sappel, Serie: 202178, Lectura: 679 Funciona: vivienda, además: se llega al predio se verifica equipo de medida en buen estado se procede a verificar y la casa se encuentra desocupada se toma información con los vecinos aledaños 8 meses de estar desocupada, Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones no En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JULIO 2026 A 0m3 CON LECTURA 679 por diferencia de lectura de acuerdo con lo antes mencionado realizando una nota crédito por \$ 26.704,72.

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.



INTERVENIDA SUPERSERVICIOS

Air-e S.A.S. E.S.P. • NIT. 901.380.930 - 2
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES
RESOLUCIÓN DIAN 009200 DEL 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Operador de Red: Air-e S.A.S. E.S.P.
Dirección de Correspondencia
Cra 57 #99A - 65 Torre Sur Oficina 302, Barranquilla

Llame al 115 ó al 605 3225016

313 430 0000 WhatsApp AVA

www.air-e.com

AireEnergiaCo @Aire_Energia @aire_energia

NIC: 7684638

Documento Equivalente Electrónico: 66690076

Fecha de Emisión: 27/06/2026

Fecha Oportuna de pago 03/07/2026

Suspensión a partir de 04/07/2026 Documentos Vencidos 0

Datos del Usuario o Suscriptor

Titular de Pago

ETAPA IV CIUDADELA REAL DEL CARIBE

Usuario o suscriptor

ETAPA IV CIUDADELA REAL DEL CARIBE

Estrato / Clasificación: Resid. Estrato 1

NIU: 19792945

Dirección de suministro

CL 23 CR 14 - 2 TO 1F APTO 508 Y8516

URB CARIBE REAL

URB CARIBE REAL

MALAMBO

Dirección de Envío

CL 23 CR 14 - 2 TO 1F APTO 508 Y8516

MALAMBO

ATLÁNTICO

Propiedad del Activo: PU

Periodo del Consumo: Jun.-26

ID de Cobros: 8139080031



Energía

Energía Mes

Estado de Cuenta

\$0

+ \$0

Empresas involucradas en el costo de energía

EMPRESAS GENERADORAS + EMPRESAS TRANSMISIÓN REGIONAL y NACIONAL + Air-e

Total Mes

\$5.060

Total Mes Sin Tasa

\$1.560

Olvidate de las filas pagando por PSE Ingresar a www.air-e.com Escanea este código y paga fácil

El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha indicada en esta. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SSPD, dentro de los cinco días siguientes al recibo de esta factura. En caso de padecer una situación de vulnerabilidad que pueda afectar sus derechos fundamentales con ocasión de la suspensión deberá acreditarlo antes de la fecha de suspensión.

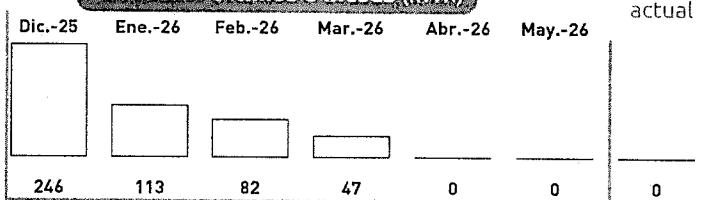
Calidad del Servicio

Circuito / Transformador: 0416-MALAMBO 7
Código Trafo Conexión: 100UV60000
Grupo: 11

DIU: 29,78 FIU: 33,00
DIUG: 128,30 FIUG: 130,00

DIU es la suma de horas sin luz y FIU es la cantidad de veces sin energía experimentadas por ti en un periodo de 12 meses. Con esto se mide la calidad de tu servicio.

Consumo Últimos 6 meses (kWh)



Información del Consumo y lectura

Comparación Promedio Nacional

Lectura ACTUAL	Lectura Anterior	Factor Multiplicador	Consumo MES
17267	17267	1	0,00

Consumo Promedio Estrato Municipal vs Consumo Promedio Usuario
Comparación Promedio 6 últimos meses

0,00

Variación mes anterior

81

0,00

Consumo Diario

Consumo Calculado: REAL

Novedad en Lectura
Predio multifamiliar sin identificar ocupación

Fecha Lectura Anterior: 26/05/2026

Fecha Lectura Actual: 26/06/2026

Días de consumo: 31

Tipo Energía: ENERGÍA ACTIVA

Número de Medidor: 0000583548-MC957

Itinerario 4790 de la ruta 116003 1118

Pago oportuno: 03/07/2026

NIC: 7684638

Titular:
ETAPA IV CIUDADELA REAL DE
ARIBEI

Jaime Humberto Mesa Ruiz

Calle 10 No. 17 - 06 Malambo

SE # 54

Fecha De Pago: 03/JUL/2026 Hora: 11:08 AM

Total mes sin tasa de seguridad:

\$1.560

ID 8139080032

Total mes:

\$5.060

ID 8139080031

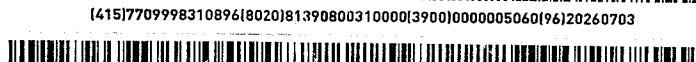
Documentos vencidos: 0



[415]7709998310896[8020]81390800320000[3900]0000001560[96]20260703



[415]7709998310896[8020]81390800310000[3900]0000005060[96]20260703





Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-T-A.R.	
NOMBRE	LISETH PATRICIA CAMARGO DE LA HOZ	REGISTRO O CC: 22041252	
DIRECCIÓN	CL 23 CR 14 -2 (BQ F 508)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	24/08/2026	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-13881062-W3J0	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	24-8-2026 10:30 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
De 1.9 no los bloques J.A.R.		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, 21 de Agosto de 2026



Señor (a).

PQR-13881062-W3J0C

LISETH PATRICIA CAMARGO DE LA HOZ

CL 23 CR 14 -2 (BQ F 508)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13881062-W3J0

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.

198433000112880000-4-1

Fixación - 02-09

Desfijación - 09-09



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A-2	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 2041252	
NOMBRE	LISETH PATRICIA CAMARGO DE LA HOZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 23 CR 14 -2 (BQ F 508)	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	1/09/2026	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR PQR-13881062-W3J0	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	01-09-2026 09:30 A.M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	polio no eliminar los bloques 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, 1 de Septiembre de 2026



Señor (a).

LISETH PATRICIA CAMARGO DE LA HOZ

PQR-13881062-W3J0A

CL 23 CR 14 -2 (BQ F 508)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13881062-W3J0

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: 21/08/2026

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.

198433000112880000-4-1