



PARA LA EMPRESA

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

Nro. **PQR-13882736-C1M1** Meses por los que reclama: **Julio de 2026**
Fecha: **04-08-2026**
Instalación: **198433000064520000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

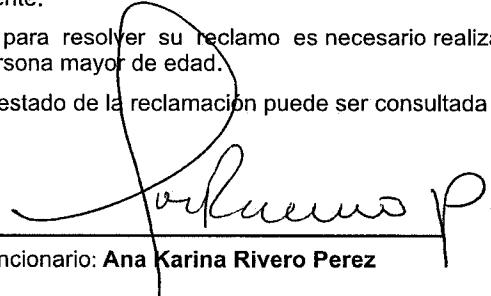
Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO JULIO 2026 POR 12 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMÁS LA CASA PASA MAYOR TIEMPO SOLA, 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: **Aracelys Betancurt Ribon**
CC 32616884

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13882736-C1M1 Fecha Creación: 04/08/2026 11:45:56 AM
Contacto: Aracelys Betancurt Ribon
Instalación: 198433000064520000
Dirección: CR 22 CL 20 A -45
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 12 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMÁS LA CASA PASA MAYOR TIEMPO SOLA, SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

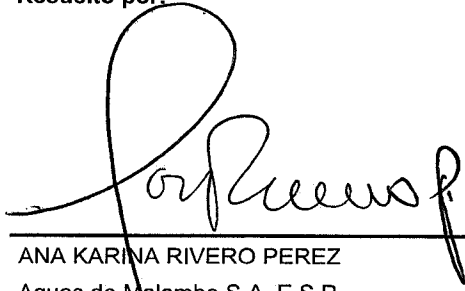
Nro. Respuesta: PQR-13882736-C1M1 Fecha Respuesta: 21/08/2026 09:11:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

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 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 MEDIDOR NO REGISTRA EN LA BASE DE DATOS. Al verificar en nuestro sistema de gestión comercial, se evidencia orden de visita 658853782 ejecutada el 19-05-2026 indica lo siguiente: Marca: controlagua, Serie: 23150236 Lectura: 0006, Funciona: vivienda además: se llega al predio se verifica equipo de medida en buen estado se procede a verificar la casa se encuentra desahabitada se toma información con los vecinos aledaños que llega una persona en las horas de la noche a dormir el medidor es nuevo con serie (23150236) Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones no..... En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 11 AGOSTO 2026 con orden 684886338 evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agua, Serie: 23150236, Lectura: 6, Funciona: vivienda, además: se llega a predio se verifica que cuenta con equipo de medida se observa que la vivienda se encuentra desahabitada se indaga con vecinos aledaños los cuales manifiestan que el usuario llega una vez a la semana a dar le vuelta a la vivienda, Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones no..... Por lo anterior con relación a la lectura actual reportada de 6M3 y las correcciones realizadas desde febrero 2026 hasta junio 2026 para un total de 6M3; se evidencia el cobro total de los M3 que ha registrado el medidor. Además a la fecha de la generación de esta respuesta, la factura del mes de agosto 2026 se encuentra facturada con un consumo promedio por lo que entra en proceso de estudio dentro de este reclamo. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JULIO y AGOSTO 2026 A 0m3 CON LECTURA 6 por diferencia de lectura de acuerdo con lo antes mencionado realizando una nota crédito por \$72.357,47.

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.

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		P-JA-12.	
NOMBRE	ARACELYS BETANCURT RIBON	REGISTRO O CC: 2204123	
DIRECCIÓN	CR 22 CL 20 A -45	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	24/08/2026	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-13882736-C1M1	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	24.8.2026. 08:50 A.M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
C.C. Filenoza Jorge Betan G.M.J. P.D. HOSAINO BLANCO 22		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-13882736-C1M1C

ARACELYS BETANCURT RIBON

CR 22 CL 20 A -45

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3808080

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13882736-C1M1

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



198433000064520000-4-1

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

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-S-A.2.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 22041253	
NOMBRE	ARACELYS BETANCURT RIBON	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 22 CL 20 A -45	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	1/09/2026	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBIÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13882736-C1M1	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	01.09.2016. 08:55 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
<i>le fue la entrega en la dirección no existe</i> <i>22</i>		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°	

Entrega = 02-09

Desfreción = 09-09

Medellín, 1 de Septiembre de 2026



Señor (a).

ARACELYS BETANCURT RIBON

PQR-13882736-C1M1A

CR 22 CL 20 A -45

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3808080

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13882736-C1M1

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



198433000064520000-4-1

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