

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13909233-X4B3 Fecha Creación: 14/08/2026 02:13:24 PM
Contacto: MAGALYS MARTINEZ
Instalación: 198433000301610000
Dirección: CL 8 A CR 1 D SUR -4
Meses Reclamados: Agosto-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 AGOSTO 2026 POR 14 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMASVIVE SOLA, SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

Nro. Respuesta: PQR-13909233-X4B3 Fecha Respuesta: 31/08/2026 11:12:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo AGOSTO 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 PARADO -DAÑADO / HABITADA USANDO En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 29 AGOSTO 2026 con orden 690784123 evidenciándose lo siguiente: "Marca: sirius, Serie: 2014346588 , Lectura: 102 , Funciona: vivienda, Causa: Ausencia del servicio por bombeo, ademas: se visitó el 27 de agosto en la tarde de visitó nuevamente ayer en la tarde no se encontró servicio se visitó nuevamente hoy en la mañana no se encontró servicio , Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no..... En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de AGOSTO 2026 A 6m3 por no encontrarse servicio en el sector al momento de la visita de acuerdo con lo antes mencionado realizando una nota crédito por \$ 23.698,14.

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



PARA LA EMPRESA

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

Nro. **PQR-13909233-X4B3** Meses por los que reclama: **Agosto de 2026**
Fecha: **14-08-2026**
Instalación: **198433000301610000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

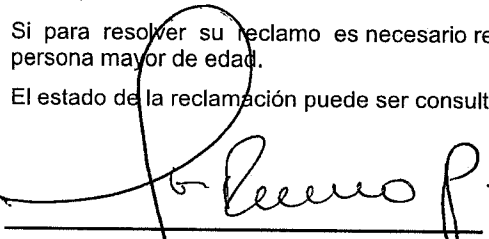
Detalle de lo solicitado:

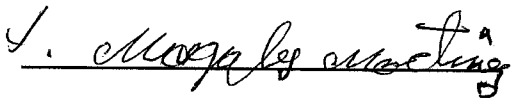
USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO AGOSTO 2026 POR 14 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMÁS VIVE SOLA, SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

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: **Magalys Martinez**
CC 32742169



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A.P.	
NOMBRE	MAGALYS MARTINEZ	REGISTRO O CC:	72041.257
DIRECCIÓN	CL 8 A CR 1 D SUR -4	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	01/09/2026	Citación	☒ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☐ Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	☒ Carta de cobro
FIRMA	<i>r. Magaly Martinez</i>	NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	MAGALY MARTINEZ	PQR-13909233-X4B3	
CC	32742169	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	314 500 9114	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	01.09.2026	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	22:45 P.M.	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, 31 de Agosto de 2026



Señor (a).
MAGALYS MARTINEZ
CL 8 A CR 1 D SUR -4
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-13909233-X4B3C

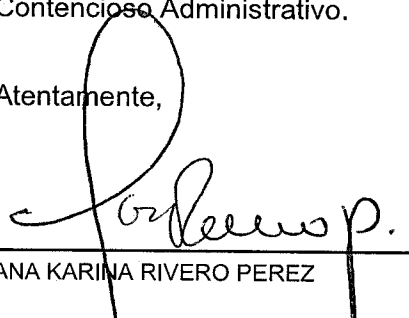
Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13909233-X4B3

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.

198433000301610000-4-1

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J.A.D.	
NOMBRE	MAGALYS MARTINEZ	REGISTRO O CC: 32041257	
DIRECCIÓN	CL 8 A CR 1 D SUR -4	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVÍO	9/09/2026	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-13909233-X4B3	
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
9.9.2026. 12:50 a.m. de frente sin pagar sin pagar para el día 17:00		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°			

Fijación: 10-09

Desfijación: 17-09

Medellín, 9 de Septiembre de 2026



Señor (a).

MAGALYS MARTINEZ

PQR-13909233-X4B3A

CL 8 A CR 1 D SUR -4

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13909233-X4B3

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: 31/08/2026

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



198433000301610000-4-1

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