

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13910711-D0T5 Fecha Creación: 18/08/2026 07:47:14 AM
Contacto: Kely Johana Medina Lericith
Instalación: 198433000322300000
Dirección: CL 4 B3 CR 2 SUR -81
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 5 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMAS LA CASA ESTA DH. SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

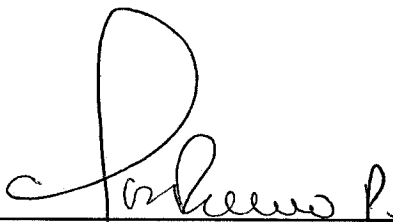
Nro. Respuesta: PQR-13910711-D0T5 Fecha Respuesta: 03/09/2026 09:49:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

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 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 MEDIDOR PARADO -DAÑADO / HABITADA USANDO En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 20 AGOSTO 2026 con orden 688878216 evidenciándose lo siguiente: "Marca: Sirius, Serie:2016494021 Lectura: 2300 Funciona: vivienda, ademas: se llega a predio se verifica que la vivienda está desocupada se toma información con los vecinos aledaños que la vivienda lleva un año desocupada , 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 0m3 CON LECTURA 2300 por diferencia de lectura de acuerdo con lo antes mencionado realizando una nota crédito por \$ 16.244,45.

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-13910711-D0T5** Meses por los que reclama: **Agosto de 2026**
Fecha: **18-08-2026**
Instalación: **198433000322300000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

Detalle de lo solicitado:

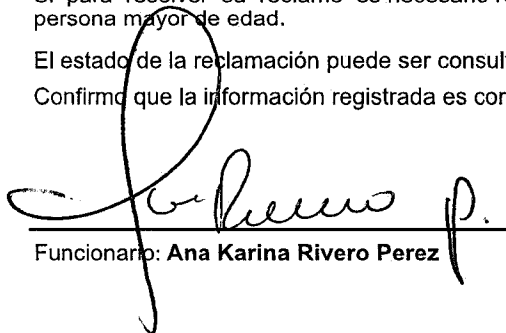
USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIO AGOSTO 2026 POR 5 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMAS LA CASA ESTA DH. SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

NOTIFICACIÓN: La decisión de este requerimiento, le será notificada a más tardar 07/09/2026 11:59:59 PM a través de CERTIMAIL (Correo electrónico certificado), a la cuenta de correo electrónico: kelyjohanamedina24c@gmail.com que usted nos ha autorizado y que para constancia firma, conforme a la normatividad vigente.

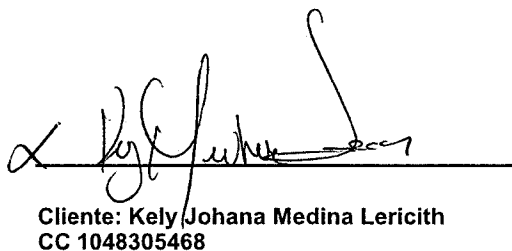
Si para resolver su reclamo es necesario realizar una visita al inmueble, deberá estar presente una persona mayor de edad.

El estado de la reclamación puede ser consultada a través de la Línea 01 8000 518196.

Confirmo que la información registrada es correcta.



Funcionario: **Ana Karina Rivero Perez**



Cliente: **Kely Johana Medina Lericith**
CC 1048305468

ANA KARINA RIVERO PEREZ

De: Atencion Cliente Aguas de Malambo
Enviado el: jueves, 3 de septiembre de 2026 10:26
Para: kelyjohanamedina24c@gmail.com
CC: ANA KARINA RIVERO PEREZ
Asunto: RV: RESPUESTA RADICADO PQR-13910711-D0T5
Datos adjuntos: PQR-13910711-D0T5.pdf

De: ANA KARINA RIVERO PEREZ <ANA.RIVERO@aguasdemalambo.com>
Enviado: jueves, 3 de septiembre de 2026 10:09 a. m.
Para: Atencion Cliente Aguas de Malambo <atencioncliente@aguasdemalambo.com>
Asunto: RESPUESTA RADICADO PQR-13910711-D0T5

Cordial Saludo,

Teniendo en cuenta el reclamo presentado mediante radicado No PQR-13910711-D0T5 procedemos a remitir copia integral de la decisión emitida, con base a (Artículos 152 y 159 de la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen). Lo anterior, sr. (a) usuario (a) quedo notificado(a) a su oficio el día **3/09/2026**.

Notificar al correo: kelyjohanamedina24c@gmail.com.

RV: RESPUESTA RADICADO PQR-13910711-D0T5

atencioncliente

Office 365

kelyjohanamedina24c

Acción necesaria

Destinatario

Dirección Para desconocida

Solución

La dirección puede estar mal escrita o no existir. Pruebe una o varias de las acciones siguientes:

- Envíe el mensaje otra vez siguiendo estos pasos: en Outlook, abra este informe de no entrega (NDR) y elija **Enviar de nuevo** en la cinta de opciones Informe. En Outlook en la Web, seleccione este NDR y luego elija el vínculo "**Haga clic aquí para enviar este mensaje otra vez**". Después, elimine y vuelva a escribir la dirección completa del destinatario. Si se le ofrece una sugerencia de la lista de Autocompletar, no la seleccione. Después de escribir la dirección completa, haga clic en **Enviar**.
- Póngase en contacto con el destinatario (por teléfono, por ejemplo) para comprobar que la dirección existe y es correcta.
- El destinatario puede haber establecido una dirección de reenvío de correo incorrecta. Pídale que compruebe que el reenvío que ha configurado funciona correctamente.
- Borre la lista de Autocompletar destinatarios en Outlook o Outlook en la Web siguiendo los pasos del artículo [Solucionar problemas de entrega para el código de error de correo electrónico 5.1.1 en Office 365](#) y después vuelva a enviar el mensaje. Escriba de nuevo la dirección completa del destinatario antes de seleccionar **Enviar**.

Si el problema persiste, reenvíe este mensaje a su administrador de correo electrónico. Si usted es administrador de correo electrónico, consulte la sección **Más información para los administradores de correo electrónico**, a continuación.

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J A-12	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72041252-	
NOMBRE	KELY JOHANA MEDINA LERICITH	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 4 B3 CR 2 SUR -81	Citación	X Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	04/09/2026	Aviso	0 Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBIÓ:		NUMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13910711-D0T5	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	✓ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	4-9-2026 - 09:40 AM	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
el favor de avisar a la dirección por la cantidad de agua		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 3 de Septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-13910711-D0T5C

KELY JOHANA MEDINA LERICITH

kelyjohanamedina24c@gmail.com

Teléfono:

Citación para notificación personal.

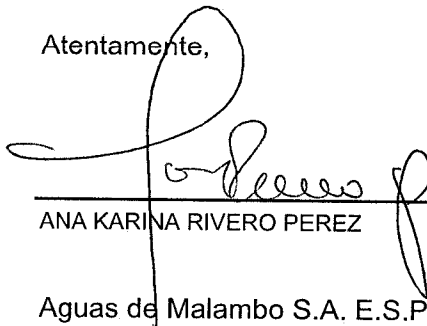
Asunto: Requerimiento: PQR-13910711-D0T5

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.



198433000322300000-4-1

Figurado = 15-09

Destijación = 22-09



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-S-A-J.	
NOMBRE	KELY JOHANA MEDINA LERICITH	REGISTRO O CC: 7204153	
DIRECCIÓN	CL 4 B3 CR 2 SUR -81	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	14/09/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-13910711-D0T5	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	14-9-2026 09:50 A.M.	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
Dr. C. Frente a la casa de la señora Blanca PISO céntrica Negro		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 11 de Septiembre de 2026



Señor (a).

KELY JOHANA MEDINA LERICITH

PQR-13910711-D0T5A

kelyjohanamedina24c@gmail.com

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13910711-D0T5

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: 03/09/2026

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.



198433000322300000-4-1