

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13910778-G1T9 Fecha Creación: 18/08/2026 08:00:06 AM
Contacto: Yaneth Del Socorro Martinez De Garcia
Instalación: 198433000381530000
Dirección: CL 37 A CR 27 C -15
Meses Reclamados: Agosto-2026;Mayo-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 16 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMAS SOLO VIVEN 2 PERSONAS. SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

Nro. Respuesta: PQR-13910778-G1T9 Fecha Respuesta: 04/09/2026 10:03:00 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 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 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. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 20 AGOSTO 2026 con orden 688879020 evidenciándose lo siguiente: "Marca: sappel, SerieNC12LA225027, Lectura: 772, Funciona: vivienda además: se llega a predio se verifica equipo de medida se hace revisión medidor funciona bien no presenta ninguna fuga perceptible ni imperceptible Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones no.... De acuerdo a la lectura anterior y lectura actual se procede con la siguiente proyección: Lectura actual: 772 con fecha 20-08-2026 lectura anterior: 765 con fecha 16-06-2026 diferencia: 7M3 / 65 DIAS TRANSCURRIDOS = 0.1070 * 30 DIAS FACTURADOS= 3M3 CON LECTURA 768 En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de AGOSTO A 3m3 CON LECTURA 768 por diferencia de lectura de acuerdo con lo antes mencionado realizando una nota crédito por \$ 23.305,71.

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-13910778-G1T9** Meses por los que reclama: **Agosto de 2026**
Fecha: **18-08-2026**
Instalación: **198433000381530000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

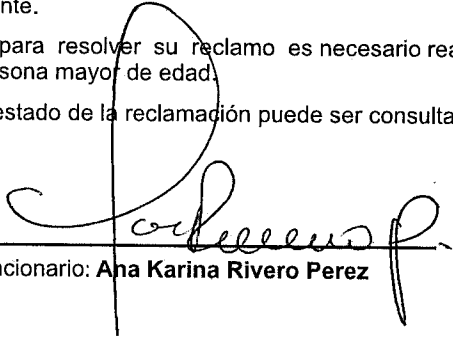
Detalle de lo solicitado:

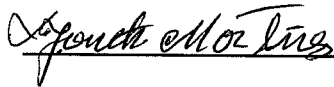
USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO AGOSTO 2026 POR 16 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMÁS SOLO VIVEN 2 PERSONAS. SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

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: **Yaneth Del Socorro Martinez De
Garcia**
CC 26136580

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		Hansel Ballesteros	
NOMBRE	YANETH DEL SOCORRO MARTINEZ DE GARCIA	REGISTRO O CC: 72081662	
DIRECCIÓN	CL 37 A CR 27 C -15	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	07/09/2026	Citación	☒ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☐ Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
FIRMA	<i>Yaneth Martinez</i>	NUMERO DE PQR	
NOMBRE	Yaneth Martinez	PQR-13910778-G1T9	
CC	126136580	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	3007377789	Casa Sola	☐ Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		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, 4 de Septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-13910778-G1T9C

YANETH DEL SOCORRO MARTINEZ DE GARCIA

CL 37 A CR 27 C -15

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3630000

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13910778-G1T9

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.



198433000381530000-4-1

Figación = 16-09

Desfigación = 23-09



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		<i>Carlos Quintanilla</i>	
NOMBRE	YANETH DEL SOCORRO MARTINEZ DE GARCIA	REGISTRO O CC:	72280892
DIRECCIÓN	CL 37 A CR 27 C -15	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	15/09/2026	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-13910778-G1T9	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	X Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	15/09/26 4:25 pm	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
<i>Casa solo es el monto de la visita.</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°	

Medellín, 15 de Septiembre de 2026



Señor (a).

YANETH DEL SOCORRO MARTINEZ DE GARCIA

PQR-13910778-G1T9A

CL 37 A CR 27 C -15

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3630000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13910778-G1T9

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: 04/09/2026

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.

198433000381530000-4-1