

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13925759-Z1T7 Fecha Creación: 21/08/2026 01:19:04 PM
Contacto: Astrith Rosario Carrillo Romero
Instalación: 198433000135780101
Dirección: CR 15 CL 14 -53 (AP 101)
Meses Reclamados: Julio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL316 USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO JULIO 2026 POR 2 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR QUE NO ESTA CONECTADO POR CASA DH. SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

Nro. Respuesta: PQR-13925759-Z1T7 Fecha Respuesta: 07/09/2026 02:13:00 PM
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. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 27 AGOSTO 2026 con orden 690202724 evidenciándose lo siguiente: "Marca: control agua , Serie:200709571 , Lectura: 1, Funciona: apto, además: se llega a predio se toma lectura del 53 apto 1 está totalmente desocupado si conexión hacia adentro también se evidencia que el contrato 12717621 no existe En el predio, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no.... Al verificar en nuestro sistema de gestión comercial se evidencia que la factura periodo AGOSTO 2026 ya se encuentra emitida al momento de emitirse esta respuesta por lo que aplica para ingresar en estudio de este reclamo. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JULIO Y AGOSTO A 0 m3 CON LECTURA 1 por diferencia de lectura de acuerdo con lo antes mencionado realizando una nota crédito por \$ 11.023,60.

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-13925759-Z1T7** Meses por los que reclama: **Julio de 2026**
Fecha: **21-08-2026**
Instalación: **198433000135780101**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

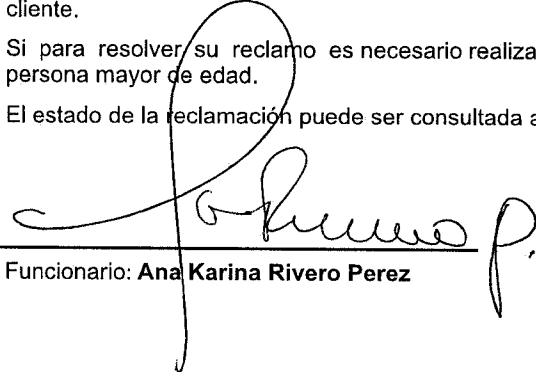
Detalle de lo solicitado:

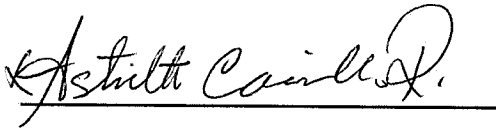
CL316 USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO JULIO 2026 POR 2 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR QUE NO ESTA CONECTADO POR CASA DH. SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

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: **Astrith Rosario Carrillo Romero**
CC 32856067

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-AZ.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 204727	
NOMBRE	ASTRITH ROSARIO CARRILLO ROMERO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 15 CL 14 - 53 APTO 101	Citación	X Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	08/09/2026	Aviso	0 Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NUMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13925759-Z117	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	8.9.2026. 08:55 A.M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
C.C. FAMILIA ROSARIO CARRILLO ROMERO MALAMBO P.D. CARRILLO 222		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 7 de Septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-13925759-Z1T7C

ASTRITH ROSARIO CARRILLO ROMERO

CR 15 CL 14 -53 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13925759-Z1T7

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.



198433000135780101-4-1

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA T-JA-21	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72041283	
NOMBRE	ASTRITH ROSARIO CARRILLO ROMERO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 15 CL 14 -53 (AP 101)	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	16/09/2026	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13925759-Z1T7	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	16.9.2026. 08:55 A.M.	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	☐ Zona de alto riesgo
CC FRUITE CASA 2571 HORDONE PISO CERRADO		El cliente no permanece	☐ No hay quien reciba
22		Faltan datos en la dirección	☐ Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Fijación = 17-09

Desfijación = 24-09

Medellín, 16 de Septiembre de 2026



Señor (a).

ASTRITH ROSARIO CARRILLO ROMERO

PQR-13925759-Z1T7A

CR 15 CL 14 -53 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13925759-Z1T7

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: 07/09/2026

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



198433000135780101-4-1

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