

Agenda

P



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13933732-S4N5 Fecha Creación: 25/08/2026 09:44:47 AM
Contacto: Graciela Isabel Arrieta Moron
Instalación: 198433000372390000
Dirección: CL 8 CR 37 -51
Meses Reclamados: Agosto-2026;Julio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por servicios no prestados Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO JULIO Y AGOSTO 2026 POR 15 M3 INDICANDO QUE NO LE ESTA LLEGANDO AGUA Y CUANDO LLEGA LO HACE CON BAJA PRESION, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13933732-S4N5 Fecha Respuesta: 14/09/2026 03:42:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JULIO Y 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 el predio en mención no cuenta con un medidor instalado con el cual se le pudiera determinar los consumos de manera razonable. El consumo promedio de m³ corresponde al establecido con base en los consumos promedios de con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio 6188096 con fecha 14-09-2026 indica lo siguiente: "Mediante llamada telefónica se contactó con la usuaria, la cual manifestó que ya el servicio le estaba funcionando normal y con buena presión,... En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo de JULIO Y AGOSTO 2026 por encontrarse el servicio y con buena presión de acuerdo con lo antes mencionado.

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.



PARA LA EMPRESA

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

Nro. **PQR-13933732-S4N5** Meses por los que reclama: **Agosto de 2026, Julio de 2026**
Fecha: **25-08-2026**
Instalación: **198433000372390000**
Causa: **Cobros por servicios no prestados**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

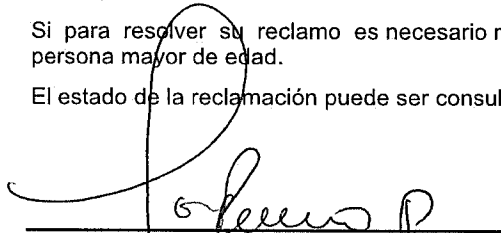
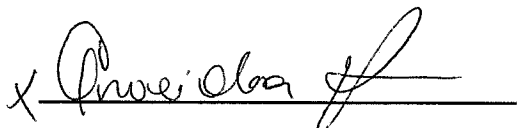
Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO JULIO Y AGOSTO 2026 POR 15 M3 INDICANDO QUE NO LE ESTA LLEGANDO AGUA Y CUANDO LLEGA LO HACE CON BAJA PRESION, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

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: **Graciela Isabel Arrieta Moron**
CC 1048275841 1048275841

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		<i>Isabel Dávila</i>	
NOMBRE	GRACIELA ISABEL ARRIETA MORON	REGISTRO O CC:	92280852
DIRECCIÓN	CL 8 CR 37 -51	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	15/07/2026	Citación	☒ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☐ Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13933732-S4N5	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	☒ Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	15/09/26 15/sep/26	Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
<i>Casa sola en el momento 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, 14 de Septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-13933732-S4N5C

GRACIELA ISABEL ARRIETA MORON

CL 8 CR 37 -51

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

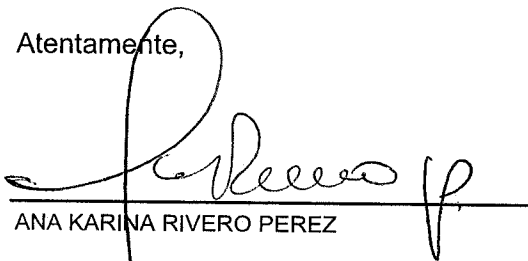
Asunto: Requerimiento: PQR-13933732-S4N5

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.

198433000372390000-4-1

Fijación = 24-09

Desfijación = 01-10



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Carlos Roberto Quintana</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72280822</i>	
NOMBRE	GRACIELA ISABEL ARRIETA MORON	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 8 CR 37 -51	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVÍO	23/09/2016	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍO:			
FIRMA <i>23/09/2016 4:00 PM</i>		NÚMERO DE PQR PQR-13933732-S4N5	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
CC		Casa Sola	☒ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☒ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>Casa sola en el momento de la entrega</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, 23 de Septiembre de 2026



Señor (a).

GRACIELA ISABEL ARRIETA MORON

PQR-13933732-S4N5A

CL 8 CR 37 -51

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13933732-S4N5

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: 14/09/2026

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



198433000372390000-4-1

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