

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13941721-C8W8 Fecha Creación: 27/08/2026 10:40:41 AM
Contacto: Carlos Enrique Luna Herrera
Instalación: 198433000001190000
Dirección: CL 25 B CR 28 -61
Meses Reclamados: Agosto-2026;Julio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL 3170111726 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO JULIO Y AGOSTO 2026 POR 26 Y 19 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMÁS LA CASA ESTA DH DESDE HACE 3 MESES, SOLICITA QUE SE VERIFIQUE Y AJUSTE EL MISMO.

Nro. Respuesta: PQR-13941721-C8W8 Fecha Respuesta: 09/09/2026 11:42:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo reflejado en el periodo JULIO Y AGOSTO 2026 procedemos a manifestarle lo siguiente: Al predio en referencia, se le facturó un consumo de 26 M3 para el periodo JULIO 2026 de acuerdo con la diferencia de lectura registrada por el medidor, tal como lo establece el Artículo 146 de la Ley 142: "La Empresa y el Suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario". Es de aclarar que el predio en mención presenta instalado un medidor serial No C12LA00106 con el cual le factura sus consumos por estricta diferencia de lectura. Siguiendo lo anterior, al NO existir desviación significativa del consumo en relación con los meses anteriores, la empresa no está en la obligación de investigar los mismos, tal como lo establece el Artículo 149 de la ley 142. Con respecto al periodo AGOSTO 2026 se le facturó un consumo promedio de 18.5M3 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." Ahora bien, existen circunstancias excepcionales que impiden que esta regla general se aplique, como sucede en su caso por motivo que la observación de lectura a fecha 28-07-2026 fue reportada como HABITADA USANDO teniendo el medidor la misma lectura del mes anterior. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio 692060690 con fecha 28-08-2026 indica lo siguiente: "Marca: dentro de reja , Serie: dentro de reja , Lectura: dentro de rejas , Funciona: vivienda , además: se llega a predio medidor dentro de rejas y no hay nadie se constata con vecino que la casa esta habitada por el señor carlos luna que siempre ha vivido en esa casa, Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no... En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo JULIO Y AGOSTO 2026 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:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana Karina Rivero Perez', written over a horizontal line.

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-13941721-C8W8** Meses por los que reclama: **Agosto de 2026, Julio de 2026**
Fecha: **27-08-2026**
Instalación: **198433000001190000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

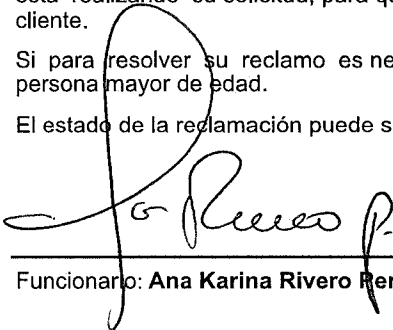
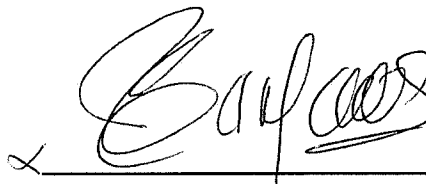
Detalle de lo solicitado:

CL 3170111726 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO JULIO Y AGOSTO 2026 POR 26 Y 19 M3 INDICANDO QUE TIENE UN MEDIDOR EL CUAL REGISTRA EL CONSUMO, ADEMAS LA CASA ESTA DH DESDE HACE 3 MESES, 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: **Carlos Enrique Luna Herrera**
CC 7461723

7461723

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>J. J. A. Z.</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>204125</i>	
NOMBRE	CARLOS ENRIQUE LUNA HERRERA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 25 B CR 28 -61	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	10/09/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍO:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13941721-C8W8	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>10.9.2026 09:25 A.M</i>	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION		Dirección no existe	☐ Zona de alto riesgo
<i>Al punto blanco CAUSA DE DEVOLUCION BLANCA PISO 20 TO DAYS</i>		El cliente no permanece	☒ No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	☐ Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 9 de Septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-13941721-C8W8C

CARLOS ENRIQUE LUNA HERRERA

CL 25 B CR 28 -61

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13941721-C8W8

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

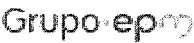


198433000001190000-4-1

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

ATC-FR-29 V02 08/09/2023

Definición = 28-09

 Aguas de Malambo		 Grupo epm	
PRUEBA DE ENTREGA			
REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-2.	
NOMBRE	CARLOS ENRIQUE LUNA HERRERA	REGISTRO O CC: 2041253	
DIRECCIÓN	CL 25 B CR 28 -61	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVÍO	18/09/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13941721-C8W8	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	18-9-2026. 09:55 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C.C. FERRER CARRILLO DETAL Blanca pido 2010		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, 18 de Septiembre de 2026



Señor (a).

CARLOS ENRIQUE LUNA HERRERA

PQR-13941721-C8W8A

CL 25 B CR 28 -61

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13941721-C8W8

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: 09/09/2026

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.



198433000001190000-4-1