

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13959601-Q4P9 Fecha Creación: 02/09/2026 10:54:55 AM
Contacto: Miguel Angel Polo Villa
Instalación: 198433000002620000
Dirección: CL 26 A CR 30 B -55
Meses Reclamados: Agosto-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3136809029 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO AGOSTO 2026 POR 16 M3 INDICANDO QUE EL PREDIO SE ENCUENTRA DH DESDE HACE TIEMPO. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR A 0M3.

Nro. Respuesta: PQR-13959601-Q4P9 Fecha Respuesta: 10/09/2026 10:30:00 AM
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en 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 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 693521354 con fecha 04-09-2026 indica lo siguiente: "Marca: no aplica, Serie: no aplica, Lectura: no aplica, Funciona: vivienda, además: se visita la instalación la cual es enrejada nosé puede validar medidor .se evidencia que la instacion está desocupada ..además se indaga con vecinos aledaños los cuales manifiestan que la casa tiene 5 años de estar 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 0 M3 por encontrarse la casa DH en ese periodo de tiempo de acuerdo con lo antes mencionado; realizando un ajuste de \$ 44.094,47.

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-13959601-Q4P9** Meses por los que reclama: **Agosto de 2026**
Fecha: **02-09-2026**
Instalación: **198433000002620000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

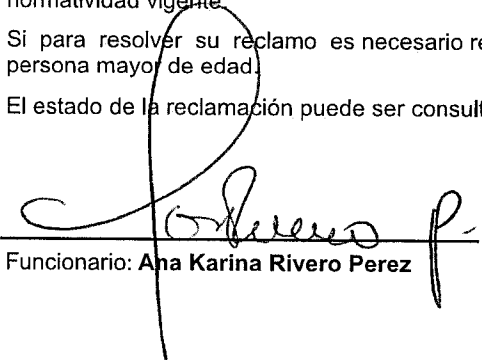
Detalle de lo solicitado:

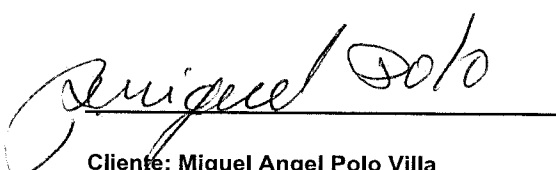
CL3136809029 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO AGOSTO 2026 POR 16 M3 INDICANDO QUE EL PREDIO SE ENCUENTRA DH DESDE HACE TIEMPO. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR A 0M3.

NOTIFICACIÓN: La decisión de este requerimiento, le será notificada a la dirección CL 26 CR 29 B - 5, MALAMBO (ATLANTICO), 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.


Funcionario: **Ana Karina Rivero Perez**


Cliente: **Miguel Angel Polo Villa**
CC 4992986

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA F-J-A 12.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 71041257	
NOMBRE	MIGUEL ANGEL POLO VILLA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 26 CR 29 B- 5	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	11/09/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13959601-Q4P9	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	11.9.2026 09:50 a.m.	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
<i>CC: Francisco Blasco de Jalisco MALAMBO PQR 0 Causa</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, 10 de Septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-13959601-Q4P9C

MIGUEL ANGEL POLO VILLA

CL 26 CR 29 B -5

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13959601-Q4P9

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.



198433000002620000-4-1

Entrega: 22-09

Desfijación: 29-09



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-D-A-2.	
NOMBRE	MIGUEL ANGEL POLO VILLA	REGISTRO O CC: 320 4/257	
DIRECCIÓN	CL 26 CR 29 B -5	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	21/09/2026	Citación	☐ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☒ Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-13959601-Q4P9	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	21-9-2026. 09:00 A.M.	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
C.C. Fawati B. Bolo DETAL Alumnos de Malambo p. 13 Censuaria Fawati		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, 21 de Septiembre de 2026



Señor (a).

MIGUEL ANGEL POLO VILLA

PQR-13959601-Q4P9A

CL 26 CR 29 B -5

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13959601-Q4P9

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: 10/09/2026

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.



198433000002620000-4-1