

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13977641-K5L0 Fecha Creación: 08/09/2026 08:48:11 AM
Contacto: Jesus Enrique Buelvas Herrera
Instalación: 198433000043230000
Dirección: CR 26 C CL 24 -41
Meses Reclamados: Agosto-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el aforo Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR EL COBRO DEL ALCANTARILLADO POR 16M3 INDICANDO QUE ESTA MAS ALTO QUE EL ACUEDUCTO. SOLICITA AJUSTAR.

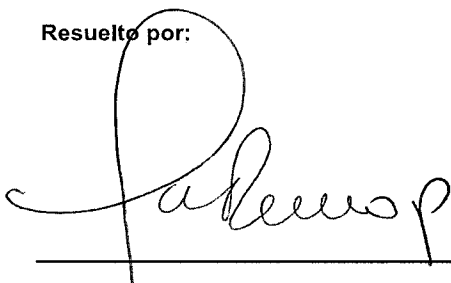
Nro. Respuesta: PQR-13977641-K5L0 Fecha Respuesta: 16/09/2026 01:10:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo en AGOSTO 2026 por concepto alcantarillado 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. En atención a su reclamación la empresa realizó el respectivo análisis del caso y se evidencio que en los meses en mención se factura un consumo de 11 m3 para el servicio de acueducto y para el servicio alcantarillado, pero en el periodo de AGOSTO 2026 se le facturó 11 M3 para el concepto de acueducto y 15 m3 para el concepto de alcantarillado. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de AGOSTO 2026 A 11 M3 por concepto ALCANTARILLADO 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:





Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		7-3-12.	
NOMBRE	JESUS ENRIQUE BUELVAS HERRERA	REGISTRO O CC: 72041253	
DIRECCIÓN	CR 26 CL 24 -41	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	17/09/2026	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13977641-K5L0	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
C.C. Fructo B. Blasco BETA B. Blasco P. B. Blasco conmuta negro		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°			

Malambo, 16 septiembre 2026



SEÑOR(A):

PQR-13977641-K5L0

JESUS ENRIQUE BUELVAS HERRERA

CR 26 C CL 24 -41

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento: **PQR-13977641-K5L0**

Aguas de malambo S.A E.S.P con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número de asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficina de atención al cliente, dentro los 5 días hábiles siguiente a la fecha de envió de citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página web [http://www.grupo-epm.com/ site/aguas de malambo/](http://www.grupo-epm.com/site/aguas%20de%20malambo/) o en nuestra línea de atención al cliente 018000518196.

Si no puede presentarse personalmente podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre quien deberá aportar la autorización y la cedula, 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:

Aguas de malambo S.A E.S.P

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-B-12	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 22041157	
NOMBRE	JESUS ENRIQUE BUELVAS HERRERA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 26 C CL 24 -41	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	25/09/2026	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍO:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13977641-K5L0	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	25-9-2026 09:55A.M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
C.E. FERNANDEZ BLANCO RETORNO BLANCO PILO CENNAWICK FERNANDEZ		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Fijación = 28-09

Desfijación = 05-10

Malambo, 25 de septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-13977641-K5L0

JESUS ENRIQUE BUELVAS HERRERA

CR 26 C CL 24 -41

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Radicado Nro. **PQR-13977641-K5L0**

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.

Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 16-09-2026

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, 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.

Cordialmente,

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

