



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		Hansp Balbierz	
NOMBRE	PABLA ISABEL RODRIQUEZ ARIAS	REGISTRO O CC: 72051617	
DIRECCIÓN	CL 37 B CR 27 C -3	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	20/08/2025	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-12874116-R4P9	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	20/8/2025	Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
CASA SOLA		Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 20 de Agosto de 2025



Señor (a).

**PABLA ISABEL RODRIGUEZ ARIAS**

**PQR-12874116-R4P9A**

CL 37 B CR 27 C -3

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12874116-R4P9

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: 08/08/2025

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.



198433000382020000-4-1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12874116-R4P9 Fecha Creación: 18/07/2025 11:38:15 AM  
Contacto: Pabla Isabel Rodriguez Arias  
Instalación: 198433000382020000  
Dirección: CL 37 B CR 27 C -3  
Meses Reclamados: Julio-2025;Junio-2025;  
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

.USUARIO MANIFIESTA QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO

Nro. Respuesta: PQR-12874116-R4P9 Fecha Respuesta: 08/08/2025 01:16:00 PM  
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JUNIO Y JULIO 2025, 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 m<sup>3</sup> corresponde al establecido con base en los consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio 573769894 con fecha 30-07-2025 indica lo siguiente: Marca: desconocida, Serie: desconocida, Lectura: desconocida, Funciona: vivienda, además: se indaga con vecinos y manifiestan que el predio tiene más de un año desocupado, Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones NO. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JUNIO Y JULIO 2025, a 0 mtrs3 por 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:

Medellín, 20 de Agosto de 2025



Señor (a).

**PABLA ISABEL RODRIGUEZ ARIAS**

**PQR-12874116-R4P9A**

CL 37 B CR 27 C -3

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12874116-R4P9

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: 08/08/2025

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.

198433000382020000-4-1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12874116-R4P9 Fecha Creación: 18/07/2025 11:38:15 AM  
Contacto: Pabla Isabel Rodriguez Arias  
Instalación: 198433000382020000  
Dirección: CL 37 B CR 27 C -3  
Meses Reclamados: Julio-2025;Junio-2025;  
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO MANIFIESTA QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO

Nro. Respuesta: PQR-12874116-R4P9 Fecha Respuesta: 08/08/2025 01:16:00 PM  
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JUNIO Y JULIO 2025, 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 m<sup>3</sup> corresponde al establecido con base en los consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio 573769894 con fecha 30-07-2025 indica lo siguiente: Marca: desconocida, Serie: desconocida, Lectura: desconocida, Funciona: vivienda, además: se indaga con vecinos y manifiestan que el predio tiene más de un año desocupado, Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones NO. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JUNIO Y JULIO 2025, a 0 mtrs<sup>3</sup> por 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:		<i>Diego Carlos Quintero P</i>	
NOMBRE	<b>Pabla Isabel Rodriguez Arias</b>	REGISTRO O CC:	<i>72280892</i>
DIRECCIÓN	<b>CL 37 B CR 27 C -3</b>	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	<b>11/08/2025</b>	Citación	<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	<b>MALAMBO</b>	Aviso	<input type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		<b>PQR-12874116-R4P9</b>	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION		Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
<i>Casa solo se dejó 12:00pm</i>		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba
<i>Costo en terraza 12/08/25</i>		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 8 de Agosto de 2025



**PQR-12874116-R4P9C**

Señor (a).

**PABLA ISABEL RODRIGUEZ ARIAS**

CL 37 B CR 27 C -3

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-12874116-R4P9

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



198433000382020000-4-1

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