

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Hernan Ballester</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72-051-612</i>	
NOMBRE	ROSIRIS MARTINEZ MORALES	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 37 D CR 29 -31 (AP 102)	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	21/08/2025	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-12878362-F4H6	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>21/08/2025</i>	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>Se encontró el predio censado</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, 21 de Agosto de 2025



Señor (a).

ROSIRIS MARTINEZ MORALES

PQR-12878362-F4H6A

CL 37 D CR 29 -31 (AP 102)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12878362-F4H6

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: 11/08/2025

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.



198433000384070102-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12878362-F4H6 Fecha Creación: 21/07/2025 12:00:39 PM
Contacto: Rosiris Martinez Morales
Instalación: 198433000384070102
Dirección: CL 37 D CR 29 -31 (AP 102)
Meses Reclamados: Julio-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 este desocupado y tiene equipo de medida solicita ajuste teniendo en cuenta la lectura del medidor

Nro. Respuesta: PQR-12878362-F4H6 Fecha Respuesta: 11/08/2025 04:21:00 PM
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JUNIO 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 medidor registrado reportado como parado o dañado. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio N°574004125 el día 31- julio 2025 indica lo siguiente: "Se hace visita de inspección por PQR al predio, se revisa medidor y se toma lectura, el medidor no registra, se indaga con vecinos y manifiestan que el predio si se encuentra habitado hace un mes aproximadamente, que meses posteriores si se encontraba desocupado". En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JUNIO 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:



ANA KARINA RIVERO PEREZ

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

ATC-FR-11' V05 20/09/2021

Medellín, 21 de Agosto de 2025



Señor (a).

ROSIRIS MARTINEZ MORALES

PQR-12878362-F4H6A

CL 37 D CR 29 -31 (AP 102)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12878362-F4H6

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: 11/08/2025

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.



198433000384070102-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12878362-F4H6 Fecha Creación: 21/07/2025 12:00:39 PM
Contacto: Rosiris Martinez Morales
Instalación: 198433000384070102
Dirección: CL 37 D CR 29 -31 (AP 102)
Meses Reclamados: Julio-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 este desocupado y tiene equipo de medida solicita ajuste teniendo en cuenta la lectura del medidor

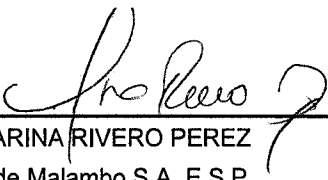
Nro. Respuesta: PQR-12878362-F4H6 Fecha Respuesta: 11/08/2025 04:21:00 PM
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JUNIO 2025, procede a manifestarle lo siguiente: El cobro del consumo promedio se realiza de acuerdo con lo establecido en el inciso 2° 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 medidor registrado reportado como parado o dañado. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio N°574004125 el día 31- julio 2025 indica lo siguiente: "Se hace visita de inspección por PQR al predio, se revisa medidor y se toma lectura, el medidor no registra, se indaga con vecinos y manifiestan que el predio si se encuentra habitado hace un mes aproximadamente, que meses posteriores si se encontraba desocupado". En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JUNIO 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:


ANA KARINA RIVERO PEREZ
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Au^o Gutierrez</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72280892</i>	
NOMBRE	ROSIRIS MARTINEZ MORALES	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 37 D CR 29 -31 (AP 102)	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	12/08/2025	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA <i>+ Helmerio Bolano</i>		PQR-12878362-F4H6	
NOMBRE	<i>Helmerio Bolano</i>	CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC	<i>5095372</i>	Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO	<i>324 536 99 15</i>	Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>12/08/25 11:50 AM</i>	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		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, 11 de Agosto de 2025



Señor (a).

PQR-12878362-F4H6C

ROSIRIS MARTINEZ MORALES

CL 37 D CR 29 -31 (AP 102)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-12878362-F4H6

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.

198433000384070102-4-1