



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-S-A-A	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72 041 253	
NOMBRE	LILIANA DEL SOCORRO BARCELO NIEBLE	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 15 CR 28 A -178	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	28/11/2025	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍO:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13148354-P7D7	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	28-11-2025- 09:40 AM	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN C-C BLANCA - DOTA BLANCA - DIO TALLON 2		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°	

Fijación 1-12-2025
Desfijación 5-12-2025

Medellín, 27 de Noviembre de 2025



Señor (a).

LILIANA DEL SOCORRO BARCELO NIEBLES

PQR-13148354-P7D7A

CL 15 CR 28 A -178

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13148354-P7D7

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: 18/11/2025

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.



198433000382060000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13148354-P7D7 Fecha Creación: 30/10/2025 03:34:48 PM
Contacto: Liliana Del Socorro Barcelo Niebles
Instalación: 198433000382060000
Dirección: CL 37 B CR 27 C -16 (AP 101)
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO OCTUBRE 2025 INDICANDO QUE LA CASA ESTABA DESOCUPADA Y LA OCUPARON EL 16-09-2025 SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

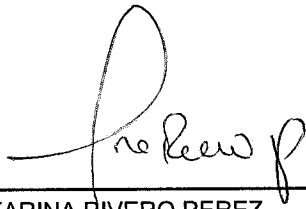
Nro. Respuesta: PQR-13148354-P7D7 Fecha Respuesta: 18/11/2025 10:08:00 AM
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo OCTUBRE 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. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio 604171307 con fecha 11-11-2025 indica lo siguiente: Marca: desconocido, Serie: desconocido, Lectura: servicio directo, Funciona: apartamento, además: se llega a predio se observa predio desocupado otras ventanas vecinos comentan que lleva varios meses desocupado previo no cuenta con equipo de medida, Troca con otra instalación NO, Surte otras instalaciones no... En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de OCTUBRE por 0 M3 por predio desocupado, 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:



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



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Celso Delgado</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72280842</i>	
NOMBRE	LILIANA DEL SOCORRO BARCELO NIEBLE	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 15 CR 28 A -178	Citación	<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	19/11/2025	Aviso	<input type="checkbox"/> Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13148354-R7D7	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input checked="" type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>Intercar Ceanda</i>		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
		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, 18 de Noviembre de 2025



PQR-13148354-P7D7C

Señor (a).

LILIANA DEL SOCORRO BARCELO NIEBLES

CL 15 CR 28 A -178

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono:

Citación para notificación personal.

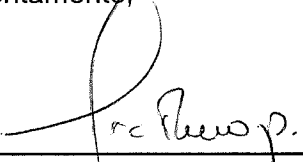
Asunto: Requerimiento: PQR-13148354-P7D7

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



198433000382060000-4-1

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

