

Fecha de Ejecucion 10-12-2025
Fecha de Desfijacion 16-12-2025



Grupo epr

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		Hansy Ballesteros	
NOMBRE	LEDIS MARIA SANTIAGO VIZCAINO	REGISTRO O CC:	72-056602
DIRECCIÓN	CL 4 B1E1 CR 3 SUR1 -29	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	05/12/2025	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13191509-N8M7	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
5/12/2025		Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
Predio desocupado		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 5 de Diciembre de 2025



Señor (a).

LEDIS MARIA SANTIAGO VIZCAINO

PQR-13191509-N8M7A

CL 4 B1E1 CR 3 SUR1 -29

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13191509-N8M7

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: 26/11/2025

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.



198433000330820000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13191509-N8M7 Fecha Creación: 18/11/2025 09:06:08 AM
Contacto: Ledis Maria Santiago Vizcaino
Instalación: 198433000330820000
Dirección: CL 4 B1E1 CR 3 SUR1 -29
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por servicios no prestados Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO CONSUMO INDICANDO QUE A SU PREDIO NO LE ESTA LLEGANDO EL AGUA, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-13191509-N8M7 Fecha Respuesta: 26/11/2025 09:41:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado procede a manifestarle lo siguiente: Inicialmente, es de aclarar que la ley 142 de 1994 en su Artículo 154 Inciso 3, establece que "en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. Por lo tanto en el caso que nos ocupa se realizará estudio y análisis de las facturas de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE OCTUBRE Y NOVIEMBRE de 2025. 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." 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. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio 5893729 que indica lo siguiente: Se llegó al predio en mención en diferentes ocasiones y se encontró cerrado, se verifico sector se evidencia muchas motobombas colocadas en las viviendas dificultando la prestación de servicio. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE OCTUBRE Y NOVIEMBRE 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 epr

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-S-A-A.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 7104/202	
NOMBRE	LEDIS MARIA SANTIAGO VIZCAINO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 4 B1E1 CR 3 SUR 1 -29	Citación	X Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	27/11/2025	Aviso	0 Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍO:		NÚMERO DE PQR PQR-13191509-N8M7	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE		Casa Sola	Se traslado
CC		Casa Vacía	Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	28-11-2025 11:52 AM	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN C.C. Frente MORADO DEJOS GALPISO plan 71/11		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 26 de Noviembre de 2025



PQR-13191509-N8M7C

Señor (a).

LEDIS MARIA SANTIAGO VIZCAINO

CL 4 B1E1 CR 3 SUR1 -29

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13191509-N8M7

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



198433000330820000-4-1

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