

Fecha de Ejecucion 02-11-2025.
 Fecha de Destruccion 19-11-2025



Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A-12	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 7 204/25	
NOMBRE	Nelly Del Rosario Escobar Polo	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 7 B CR 1 H1 -4 (AP 101)	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	04/11/2025	Aviso	x Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13086990-J9C8	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	4. 11. 2025 15:20 P.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN Apto CC fuente en la mano de las 6:15 P.M. planta 11A		Dirección Errada	Se nego a recibir
		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, 4 de Noviembre de 2025



Señor (a).

NELLY DEL ROSARIO ESCOBAR POLO

PQR-13086990-J9C8A

CL 7 B CR 1 H1 -4 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13086990-J9C8

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: 23/10/2025

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.



198433000283323000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13086990-J9C8 Fecha Creación: 07/10/2025 11:30:19 AM
Contacto: Nelly Del Rosario Escobar Polo
Instalación: 198433000283323000
Dirección: CL 7 B CR 1 H1 -4 (AP 101)
Meses Reclamados: Septiembre-2025;Julio-2025;Junio-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por servicios no prestados Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR EL COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO JUNIO-JULIO Y SEPTIEMBRE 2025 INDICANDO QUE PRIMERO LA CASA NO LLEGA AGUA, ADEMAS ESTABA DESOCUPADA Y TIENE UN MEDIDOR.

Nro. Respuesta: PQR-13086990-J9C8 Fecha Respuesta: 23/10/2025 02:16:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo de JUNIO-JULIO Y SEPTIEMBRE 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 periodo 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 periodos 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 PARADO O DAÑADO El consumo promedio de 7m³ corresponde al establecido con base en los consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario. Es de aclarar que el predio en mención presenta instalado un medidor serial No 2016500051 con el cual le toma las lecturas y se factura los consumos por estricta diferencia de lectura. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 16 OCTUBRE 2025 con orden 5851486, evidenciándose lo siguiente: "Se llega al predio en mención y se puede verificar la prestación de servicio..... En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JUNIO Y SEPTIEMBRE 2025 a 0M3 Y JULIO A 1M3 por diferencia de lectura

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.

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J. J. A. N.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 2204/252	
NOMBRE	NELLY DEL ROSARIO ESCOBAR POLO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 7 B CR 1H1-4 AP 101	Citación	X Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	24/10/2025	Aviso	0 Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13086990-J9C8	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	24-10-2025 - 15:25 P.M.	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
APB cerrado fuente enchufado EGTA 6m p. 30 plomilla		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 23 de Octubre de 2025



Señor (a).

PQR-13086990-J9C8C

NELLY DEL ROSARIO ESCOBAR POLO

CL 7 B CR 1 H1 -4 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13086990-J9C8

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.

198433000283323000-4-1

