

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		Hansel Ballesteros	
NOMBRE	HECTOR ENRRIQUE RICO HERNANDEZ	REGISTRO O CC: 72-051612	
DIRECCIÓN	CL 37 E CR 28 -10	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	7/11/2025	Citación	☐ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☒ Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13102082-T8Q1	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	7/11/2025	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
CASA SOLA		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, 7 de Noviembre de 2025



Señor (a).

HECTOR ENRRIQUE RICO HERNANDEZ

PQR-13102082-T8Q1A

CL 37 E CR 28 -10

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3768987

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13102082-T8Q1

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: 28/10/2025

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.



198433000384490000-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13102082-T8Q1 Fecha Creación: 14/10/2025 01:16:00 PM
Contacto: Hector Enrique Rico Hernandez
Instalación: 198433000384490000
Dirección: CL 37 E CR 28 -10
Meses Reclamados: Octubre-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 SE ENCENTRA DESOCUPADO Y TIENE EQUIPO DE MEDIDA

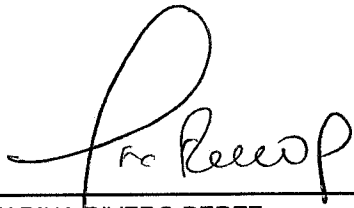
Nro. Respuesta: PQR-13102082-T8Q1 Fecha Respuesta: 28/10/2025 07:06:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado periodo en OCTUBRE 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. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble el día 15 OCTUBRE 2025 con orden 598194072, evidenciándose lo siguiente: "Marca: sirius, Serie: 2015470338, Lectura: 579, Funciona: vivienda, ademas: se visita predio el cual está vacío cuenta con su medidor el cual está buen estado , Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones no... En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de OCTUBRE a 0M3 por diferencia de lectura 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 Málambo S.A. E.S.P.

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Julio Quintan</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72280892	
NOMBRE	HECTOR ENRIQUE RICO HERNANDEZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 37 E CR 28 -10	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	29/10/2025	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBIÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-13102082-T8Q1	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☒ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>Se realizó visita Inspección a cuco. for. E.H.</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, 28 de Octubre de 2025



Señor (a).

PQR-13102082-T8Q1C

HECTOR ENRRIQUE RICO HERNANDEZ

CL 37 E CR 28 -10

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3768987

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13102082-T8Q1

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



198433000384490000-4-1

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

