



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J.A.2.	
NOMBRE	HECTOR FABIO SERPA PALACIO	REGISTRO O CC: 72.041.251	
DIRECCIÓN	CR 9 B SUR CL 15 B -17	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	01/10/2025	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NUMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-12991026-G9R5	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	01.10.2025. 10:40 PM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
CASA CERROJA FRENTE SIEMPRENTA SIN DTA, PENAL ARENA		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, 1 de Octubre de 2025



Señor (a).

HECTOR FABIO SERPA PALACIO

PQR-12991026-G9R5A

CR 9 B SUR CL 15 B -17

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12991026-G9R5

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: 22/09/2025

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



198433000195660017-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12991026-G9R5 Fecha Creación: 02/09/2025 01:29:16 PM
Contacto: Hector Fabio Serpa Palacio
Instalación: 198433000195660017
Dirección: CR 9 B SUR CL 15 B -17
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO REPORTA QUE CUENTA CON UN MEDIDOR EN TERRENO Y NO SE LE ESTA FACTURANDO POR DIFERENCIA, SOLICITA VERIFICAR Y REGISTRAR.

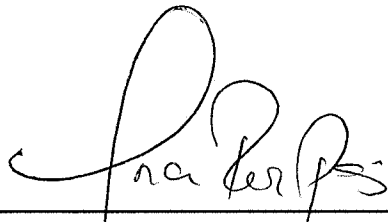
Nro. Respuesta: PQR-12991026-G9R5 Fecha Respuesta: 22/09/2025 11:26:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo AGOSTO 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. El consumo promedio de 10m³ corresponde al establecido con base en los consumos promedios de con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio 585788870 con fecha 08-09-2025 indica lo siguiente: " Marca: control agua, Serie: 22090104 , Lectura: 25, Funciona: vivienda, Nadie en la instalacion, ademas: se toca varias veces nadie atiende se observa equipo de medida quieto... En segunda visita al inmueble mediante orden de servicio 587840533 con fecha 13-09-2025 indica lo siguiente: Marca: ControlAgua, Serie: 90104, Lectura: 25, Funciona: usuario usente no hay quien atienda, se evidencia medidor instalado.Troca con otra instalacion X, Surte otras instalaciones X Por lo anterior, se procede a generar orden de registro del medidor con la lectura respectiva para que en los siguientes periodos 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 consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo de AGOSTO 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 epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J. A.2.	
NOMBRE	HECTOR FABIO SERPA PALACIO	REGISTRO O CC: 72041257	
DIRECCIÓN	CR 9B SUR CL 15 B -17	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	23/09/2025	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-12991026-G9R5	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	23 . 9 . 2025.	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
CASA CERRADA FACILITADO EN ALOJUE SIN BETA S AREA SIN PISO		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, 22 de Septiembre de 2025



Señor (a).

PQR-12991026-G9R5C

HECTOR FABIO SERPA PALACIO

CR 9 B SUR CL 15 B -17

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

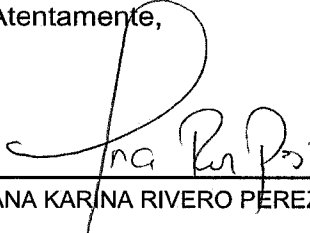
Asunto: Requerimiento: PQR-12991026-G9R5

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 PÉREZ



198433000195660017-4-1

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

