



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J.M.Z.	
NOMBRE	ROSANA CAROLINE SIERRA CAMARGO	REGISTRO O CC: 72041253	
DIRECCIÓN	CL 28 A CR 17 -3	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	02/10/2025	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-12994508-Z2W2	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	✓ Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
CAJA JEROCUPA AN FUENTE 20 JO SIN RETA 9:30 TOLBLOW		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, 2 de Octubre de 2025



Señor (a).

ROSANA CAROLINE SIERRA CAMARGO

PQR-12994508-Z2W2A

CL 28 A CR 17 -3

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12994508-Z2W2

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: 23/09/2025

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



198433000103660003-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12994508-Z2W2 Fecha Creación: 03/09/2025 11:19:43 AM
Contacto: Rosana Caroline Sierra Camargo
Instalación: 198433000103660003
Dirección: CL 28 A CR 17 -3
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO ESTIMADO INDICANDO QUE LA CASA ESTA DH DESDE HACE DOS MESES, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

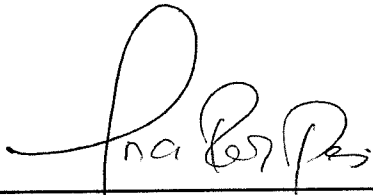
Nro. Respuesta: PQR-12994508-Z2W2 Fecha Respuesta: 23/09/2025 03:50:00 PM
Resultado: No Accede

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 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. 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 mediante orden de servicio N° 585434570 el día 08-09-2025 indicando lo siguiente: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona: SI | Diámetro: 2 Pulgada(s) | Medidor empotrado: NO | Además: se evidencia que el usuario está ausente no hay quien atienda.... En segunda visita al inmueble mediante orden de servicio N° 587829730 el día 13-09-2025 indicando lo siguiente: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona: NO | Diámetro: 2 Pulgada(s) | Medidor empotrado: NO | Además: Predio desocupado desde hace 2 meses.... Al verificar en nuestro sistema de gestión comercial se evidencia el consumo facturado por debajo de lo registrado por el equipo de medida. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo AGOSTO 2025 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

Medellín, 23 de Septiembre de 2025



Señor (a).

PQR-12994508-Z2W2C

ROSANA CAROLINE SIERRA CAMARGO

CL 28 A CR 17 -3

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-12994508-Z2W2

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.

198433000103660003-4-1



)

)