

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J.A.R.	
NOMBRE	DUNYS REYES ALVAREZ	REGISTRO O CC: 7204/257	
DIRECCIÓN	CR 10 B CL 25 -38	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	02/10/2025	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-12995906-J5Q0	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	02-10-2025. 16:30 P.M.	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
CASA CORRIENTE Fuerza mayor NO HAY DATOS NEGATIVOS PISO CERAMICA		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).

DUNYS REYES ALVAREZ

PQR-12995906-J5Q0A

CR 10 B CL 25 -38

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12995906-J5Q0

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



198433000103950000-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12995906-J5Q0 Fecha Creación: 03/09/2025 03:27:08 PM
Contacto: Dunys Reyes Alvarez
Instalación: 198433000103950000
Dirección: CR 10 B CL 25 -38
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIA RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO ESTIMADO PERIODO AGOSTO 2025 POR 9M3 INDICANDO QUE NO TIENE EL SERVICIO CONECTADO, ESTA SUSPENDIDO DESDE EL 2024

Nro. Respuesta: PQR-12995906-J5Q0 Fecha Respuesta: 23/09/2025 08:19:00 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 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. 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 586567951 con fecha 08-09-2025 indica lo siguiente: " Marca: NA, Serie: NA, Lectura: NA, Funciona: SI, ademas: usuario informa que se suerte del predio familia CR 10B #25 - 44, debido a ausencia del servicio, usuario molesto. Troca con otra instalacion NO, Surte otras instalaciones NO... Al verificar en nuestro sistema de gestión comercial se evidencia que el inmueble en mención no cuenta con medidor instalado para conocer el uso real de consumo de las dos unidades por lo que AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P factura el consumo promedio de manera individual por cada unidad residencial de acuerdo a los consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o 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.

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J. J. A. 2.	
NOMBRE	DUNYS REYES ALVAREZ	REGISTRO O CC: 72041257	
DIRECCIÓN	CR 10B CL 25-38	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	24/09/2025	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	WELIS FIGUEROA	PQR-12995906-J5Q0	
CC	1143136657	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	3 NO VISO DAR	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	24.9/25. 10:15 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		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, 23 de Septiembre de 2025



PQR-12995906-J5Q0C

Señor (a).

DUNYS REYES ALVAREZ

CR 10 B CL 25 -38

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-12995906-J5Q0

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

198433000103950000-4-1

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

100

100

100