

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>J. J. A. R.</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72041283</i>	
NOMBRE	ELISA ISABEL DE AVILA ARIAS	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 20 CL 20 A -28	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	03/10/2025	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-12996866-Y8K5	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE		Casa Sola	☐ Se traslado
CC		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>03.10.2025 - 09:00 AM</i>	Dirección no existe	☐ Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>CAJA CERRADA FUENTE R/IMPLO SIN ZETAS SIN DOCUMENTO</i>		El cliente no permanece	☒ No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	☐ Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 3 de Octubre de 2025



Señor (a).

ELISA ISABEL DE AVILA ARIAS

PQR-12996866-Y8K5A

CR 20 CL 20 A -28

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12996866-Y8K5

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: 24/09/2025

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



198433000062850000-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12996866-Y8K5 Fecha Creación: 04/09/2025 08:19:47 AM
Contacto: Elisa Isabel De Avila Arias
Instalación: 198433000062850000
Dirección: CR 20 CL 20 A -28
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA CONSUMO PROMEDIO PERIODO AGOSTO 2025 POR 16 M3 INDICANDO QUE LA CASA ESTA DH, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

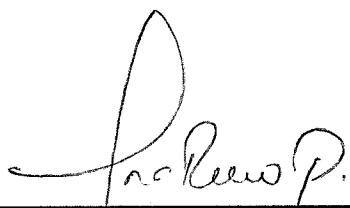
Nro. Respuesta: PQR-12996866-Y8K5 Fecha Respuesta: 24/09/2025 04:35:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

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. El consumo promedio de 16 m³ 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 587837633 con fecha 13-09-2025 indica lo siguiente: Marca: NA, Serie: NA, Lectura: NA, Funciona: Se evidencia predio Desocupado hace 2 meses según información de vecinos. No hay Medidor Servicio directo, Troca con otra instalacion X, Surte otras instalaciones X.. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de AGOSTO por 0 M3 por predio desocupado, 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 Malambo S.A. E.S.P.



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J.A.R.	
NOMBRE	ELISA ISABEL DE AVILA ARIAS	REGISTRO O CC: 72041253	
DIRECCIÓN	CR 20 CL 20 A -28	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	25/09/2025	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-12996866-Y8K5	
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
CASA CERRADA		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
fuente BLANCO SIN RUTAS		El cliente no permanece	No hay quien reciba
pido p/da Ti 1/a		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 24 de Septiembre de 2025



PQR-12996866-Y8K5C

Señor (a).

ELISA ISABEL DE AVILA ARIAS

CR 20 CL 20 A -28

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

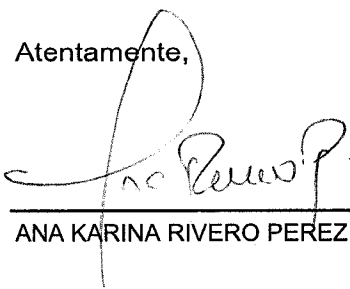
Asunto: Requerimiento: PQR-12996866-Y8K5

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



198433000062850000-4-1

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

100

100

100