

Fecha de fijación 9-10-2025.

Fecha de Desfijación 16-10-2025



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-T-A-D.	
NOMBRE	JOSEFA MARIN	REGISTRO O CC:	7204/257
DIRECCIÓN	CL 11 G CR 6 A SUR -94	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	06/10/2025	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13006461-P6F6	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	06-10-2025 10:06 A.M.	Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
CASA CCMM FACULTAD DOJO SIN DATAS PISO DOJO		Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	<input checked="" type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Malambo, 06 de octubre de 2025



Señor (a).

PQR-13006461-P6F6

JOSEFA MARIN
CL 11 G CR 6 A SUR -94
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso
Radicado Nro. PQR-13006461-P6F6

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.

Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 25/09/2025

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,

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



Malambo, 06 de octubre de 2025



Señor (a).

PQR-13006461-P6F6

JOSEFA MARIN
CL 11 G CR 6 A SUR -94
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso
Radicado Nro. PQR-13006461-P6F6

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.

Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 25/09/2025

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,

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



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13006461-P6F6 Fecha Creación: 08/09/2025 10:59:41 AM
Contacto: JOSEFA MARIN G JOSEFA MARIN G
Instalación: 198433000210430000
Dirección: CL 11 G CR 6 A SUR -94
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO SOLICITA REVISION PARA DETERAMANR SI EL EQUIPO DE MEDIDA ESTA EN BUEN ESTADO

Nro. Respuesta: PQR-13006461-P6F6 Fecha Respuesta: 25/09/2025 04:19:00 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. existen circunstancias excepcionales que impiden que esta regla general se aplique, como sucede en su caso por motivo que MEDIDOR PARADO O DAÑADO – CASA HABITADA -USANDO. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo de AGOSTO 2025 por lo antes mencionada.

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13006461-P6F6 Fecha Creación: 08/09/2025 10:59:41 AM
Contacto: JOSEFA MARIN G JOSEFA MARIN G
Instalación: 198433000210430000
Dirección: CL 11 G CR 6 A SUR -94
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO SOLICITA REVISION PARA DETERAMNAR SI EL EQUIPO DE MEDIDA ESTA EN BUEN ESTADO

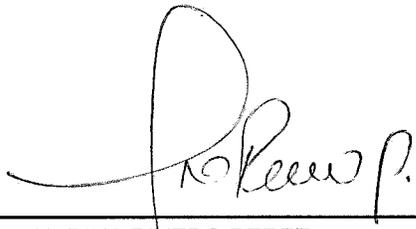
Nro. Respuesta: PQR-13006461-P6F6 Fecha Respuesta: 25/09/2025 04:19:00 PM
Resultado: No Accede

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 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. existen circunstancias excepcionales que impiden que esta regla general se aplique, como sucede en su caso por motivo que MEDIDOR PARADO O DAÑADO – CASA HABITADA -USANDO. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo de AGOSTO 2025 por lo antes mencionada.

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 epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J.A.Z.	
NOMBRE	JOSEFA MARIN G	REGISTRO O CC:	72.04/253
DIRECCIÓN	CL 11G CR 6A SUR -94	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	26/09/2025	Citación	<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13006461-P6F6	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	26.9/25. 10:20 AM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>CASA CERRADA FUENTE ROJO SIN DETAL PISO ROJO</i>		Dirección Errada	Se nego a recibir
		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	No hay quien reciba <input checked="" type="checkbox"/>
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Malambo, 25 DE SEPTIEMBRE 2025



SEÑOR(A):

PQR-13006461-P6F6

JOSEFA MARIN G JOSEFA MARIN G

CL 11 G CR 6 A SUR -94

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento **PQR-13006461-P6F6**.

Aguas de malambo S.A E.S.P con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número de asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficina de atención al cliente, dentro los 5 días hábiles siguiente a la fecha de envió de citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página web [http://www.grupo-epm.com/ site/aguas de malambo/](http://www.grupo-epm.com/site/aguas%20de%20malambo/) o en nuestra línea de atención al cliente 018000518196.

Si no puede presentarse personalmente podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre quien deberá aportar la autorización y la cedula, 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:

Aguas de malambo S.A E.S.P

11

1

1