



Grupo epr

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J.J.A.Z.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72041259	
NOMBRE	EDILMA ROSA GUTIERREZ CAMPO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 23 CL 29 -3	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	28/08/2025	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR PQR-12897417-Y0L2	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	28 8/25- 10:10 A.M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
CASA 2410J CERINJA COLON BLANCO DETAL BLANCA PISO TABLON		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Malambo, 28 de agosto de 2025



Señor (a).

PQR-12897417-Y0L2

EDILMA ROSA GUTIERREZ CAMPO

MALAMBO, Atlántico

CR 23 CL 29 -3

Asunto: Notificación por aviso

Radicado Nro. PQR-12897417-Y0L2

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: 19/08/2025

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-12897417-Y0L2 Fecha Creación: 28/07/2025 11:03:05 AM
Contacto: Edilma Rosa Gutierrez Campo
Instalación: 900084330001275877
Dirección: CR 23 CL 29 -3
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

SRA EDILMA GUTIERREZ CC 49737178 CL 3013686476 RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO JULIO DEL 2025 POR 20 M3 INDICANDO QUE LA CASA ESTA DH, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta:

Fecha Respuesta:

19-08-2025

Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JULIO 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 20 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 indicando lo siguiente: En el segundo piso se observó una cama y una nevera que según la usuaria pertenecen a su hijo, quien reside en un pueblo cercano junto con su familia. El inmueble cuenta con puntos de agua en obra negra sin accesorios instalados. En la subida de las escaleras se encontró una tapa de registro de medidor recostada a la pared. La usuaria presentó la última factura junto con tirilla de pago. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JULIO por 0 M3, por esta 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.

Malambo, 28 de agosto de 2025



Señor (a).

PQR-12897417-Y0L2

EDILMA ROSA GUTIERREZ CAMPO

MALAMBO, Atlántico

CR 23 CL 29 -3

Asunto: Notificación por aviso

Radicado Nro. PQR-12897417-Y0L2

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: 19/08/2025

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-12897417-Y0L2 Fecha Creación: 28/07/2025 11:03:05 AM
Contacto: Edilma Rosa Gutierrez Campo
Instalación: 900084330001275877
Dirección: CR 23 CL 29 -3
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

SRA EDILMA GUTIERREZ CC 49737178 CL 3013686476 RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO JULIO DEL 2025 POR 20 M3 INDICANDO QUE LA CASA ESTA DH, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta:

Fecha Respuesta: 19-08-2025

Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JULIO 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. 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 20 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 indicando lo siguiente: En el segundo piso se observó una cama y una nevera que según la usuaria pertenecen a su hijo, quien reside en un pueblo cercano junto con su familia. El inmueble cuenta con puntos de agua en obra negra sin accesorios instalados. En la subida de las escaleras se encontró una tapa de registro de medidor recostada a la pared. La usuaria presentó la última factura junto con tirilla de pago. En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JULIO por 0 M3, por esta 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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12897417-Y0L2 Fecha Creación: 28/07/2025 11:03:05 AM
Contacto: Edilma Rosa Gutierrez Campo
Instalación: 900084330001275877
Dirección: CR 23 CL 29 -3
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

SRA EDILMA GUTIERREZ CC 49737178 CL 3013686476 RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO JULIO DEL 2025 POR 20 M3 INDICANDO QUE LA CASA ESTA DH, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: Fecha Respuesta:

Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JULIO 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. 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 20 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 indicando lo siguiente: En el segundo piso se observó una cama y una nevera que según la usuaria pertenecen a su hijo, quien reside en un pueblo cercano junto con su familia El inmueble cuenta con puntos de agua en obra negra sin accesorios instalados En la subida de las escaleras se encontró una tapa de registro de medidor recostada a la pared. La usuaria presentó la última factura junto con tirilla de pago En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JULIO por 0 M3, por esta 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.



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

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12897417-Y0L2 Fecha Creación: 28/07/2025 11:03:05 AM
Contacto: Edilma Rosa Gutierrez Campo
Instalación: 900084330001275877
Dirección: CR 23 CL 29 -3
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

SRA EDILMA GUTIERREZ CC 49737178 CL 3013686476 RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO JULIO DEL 2025 POR 20 M3 INDICANDO QUE LA CASA ESTA DH, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta:

Fecha Respuesta:

19-08-2025

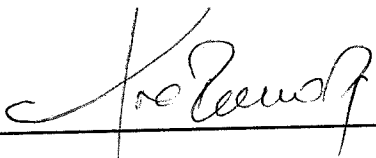
Resultado:

Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo JULIO 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. 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 20 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 indicando lo siguiente: En el segundo piso se observó una cama y una nevera que según la usuaria pertenecen a su hijo, quien reside en un pueblo cercano junto con su familia El inmueble cuenta con puntos de agua en obra negra sin accesorios instalados En la subida de las escaleras se encontró una tapa de registro de medidor recostada a la pared. La usuaria presentó la última factura junto con tirilla de pago En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el consumo facturado en el periodo de JULIO por 0 M3, por esta 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.



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

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Hervy Barba</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72057.617	
NOMBRE	EDILMA ROSA GUTIERREZ CAMPO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 23 CL 29 -3	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	20/08/2025	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBIÓ: <i>Edilma Gutierrez</i>		NÚMERO DE PQR	
FIRMA	<i>Edilma Gutierrez</i>	PQR-12897417-Y0L2	
NOMBRE	Edilma Gutierrez	CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC	49737178	Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO	3013686476	Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	20/8/2025	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		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°	

Malambo, 19 DE AGOSTO 2025



SEÑOR(A):

PQR-12897417-Y0L2

EDILMA ROSA GUTIERREZ CAMPO

CR 23 CL 29 -3

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento **PQR-12897417-Y0L2**.

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