



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		D.S.-A.R.	
NOMBRE	LUZ MARY ATENCIO ROMERO	REGISTRO O CC: 22041257	
DIRECCIÓN	CL 10 D CR 5 A SUR -31 AP 101	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	16/09/2025	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-12947294-Y1R0	
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
APR como 0		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
Fuente		El cliente no permanece	No hay quien reciba
Bucillo		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
DETAL N 64471		consecutivo N°	
B-10			
CERRA MI UN			

Medellín, 16 de Septiembre de 2025



Señor (a).

LUZ MARY ATENCIO ROMERO

PQR-12947294-Y1R0A

CL 10 D CR 5 A SUR -31 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12947294-Y1R0

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: 05/09/2025

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



198433000263982000-4-1

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12947294-Y1R0 Fecha Creación: 15/08/2025 02:41:53 PM
Contacto: Luz Mary Atencio Romero
Instalación: 198433000263982000
Dirección: CL 10 D CR 5 A SUR -31 (AP 101)
Meses Reclamados: Julio-2025;Junio-2025;Mayo-2025;Abril-2025;Marzo-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

SRA LUZ ATENCIO CC 33200307 CL3217035797 RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PERIODO MARZO HASTA JULIO 2025 INDICANDO QUE NO CUENTA CON EL SERVICIO DE AGUA, SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR.

Nro. Respuesta: PQR-12947294-Y1R0 Fecha Respuesta: 05/09/2025 03:09:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al consumo facturado en periodo MARZO-ABRIL-MAYO-JUNIO-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. En atención a su reclamación la empresa realizó visita al inmueble mediante orden de servicio 581669292 con fecha 21-08-2025 indica lo siguiente: Marca: Watertech, Serie: 2019112073 , Lectura: 354 , Funciona: , además: se llega a predio usuario manifiesta su inconformidad por los periodos facturados los últimos meses comenta que servicio de acueducto es inestable en sector y tuvo que desconectar medidor de acometida porque no le llegaba el servicio de agua a los puntos hidráulicos comenta que con esta manguera de acometida para poder surtirse, Troca con otra instalacion NO..... En consecuencia, a lo anterior, se confirma el consumo facturado en el periodo de ABRIL-MAYO-JUNIO Y JULIO, por ser legal, correcto, causado y no procede modificarlo.

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:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana Karina Rivero Perez', is written over a horizontal line.

ANA KARINA RIVERO PEREZ
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	
DESTINATARIO:		J-T-A-2.	
NOMBRE	LUZ MARY ATENCIO ROMERO	REGISTRO O CC: 72041252	
DIRECCIÓN	CL 10 D CR 5 A SUR -31 (AP 101)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	08/09/2025	Citación	☒ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☐ Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
FIRMA			
NOMBRE		NÚMERO DE PQR	
CC		PQR-12947294-Y1R0	
TELÉFONO		CAUSAS DE DEVOLUCION	
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Sola	Se traslado
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Casa Vacía	Fuerza mayor
		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, 5 de Septiembre de 2025



PQR-12947294-Y1R0C

Señor (a).

LUZ MARY ATENCIO ROMERO

CL 10 D CR 5 A SUR -31 (AP 101)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-12947294-Y1R0

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



198433000263982000-4-1

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

100

100

100

100