

Aguas de Malambo

Grupo-epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>J.J.A.21</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>32041217</i>	
NOMBRE	LUZ MARINA CERA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 9 CL 13 -33 (AP 102)	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	18/02/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBIÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	<i>LUZ MARINA CERA GONZALEZ</i>	PQR-13373563-26H3	
CC	<i>22528762</i>	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	<i>3017176636</i>	Casa Sola	☐ Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>18-02-2026 08:30 A.M</i>	Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
<i>Apto cerrado Fuente Blanca Duján Blanca PUO Tabori Guanito</i>		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°	

107

107

107

107

107

107

Medellín, 13 de Febrero de 2026



Señor (a).

LUZ MARINA CERA

CR 9 CL 13 -33 (AP 102)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

PQR-13373563-Z6H3C

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13373563-Z6H3

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,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS



198433000165810000-4-1

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



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13373563-Z6H3 Fecha Creación: 03/02/2026 10:49:37 AM
Contacto: LUZ MARINA CERA
Instalación: 198433000165810000
Dirección: CR 9 CL 13 -33 (AP 102)
Meses Reclamados: Enero-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

Usuario manifiesta inconformidad por el cobro pro promedio en la factura de enero, indica que el predio esta desocupado, un mes

Nro. Respuesta: PQR-13373563-Z6H3 Fecha Respuesta: 13/02/2026 08:10:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Nuestra empresa decide acceder a la reclamación presentada, teniendo en cuenta la visita realizada a la vivienda con orden de trabajo 630798820 se puede observar que se encuentra deshabitada, se indaga con usuarios del sector los cuales manifestaron que la vivienda esta ocupada hace 20 días aproximadamente, por lo anterior se ajustara la facturación de enero de 2026. Teniendo en cuenta el periodo de tiempo de su facturación del 5 de diciembre al 5 de enero, Por valor de \$25.408, pesos

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:

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.