



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13795724-K1H1 Fecha Creación: 02/07/2026 03:36:29 PM
Contacto: Carmen Acosta De Gomez
Instalación: 198433000011830000
Dirección: CR 26 A CL 25 -55
Meses Reclamados: Junio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

Usuario presenta inconformidad por el cobro por promedio, el predio esta desocupado, solicitud de ajuste de junio

Nro. Respuesta: PQR-13795724-K1H1 Fecha Respuesta: 24/07/2026 10:57:00 PM
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 675458621 se puede observar que se encuentra deshabitada, se indaga con usuarios del sector los cuales manifestaron que la vivienda esta desocupada hace más de 5 mes aproximadamente, por lo anterior se ajustara la facturación de febrero a junio del 2026.

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.



Grupo epr

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A-P	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 7204/253	
NOMBRE	CARMEN ACOSTA DE GOMEZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 26 A CL 25 -55	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	24/07/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR PQR-13795724-K1H1	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	31-7-2026 . 08:45 AM	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN C-E PQR-13795724-K1H1 BIAVCO RETN NEGMA TERMINA W.B. LAC P-10 RECIBIDO 2026		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, 24 de Julio de 2026



Señor (a).
CARMEN ACOSTA DE GOMEZ
CR 26 A CL 25 -55
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-13795724-K1H1C

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13795724-K1H1

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



198433000011830000-4-1

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

To Jacobín = 05/08/2026

Desfijación = 13/08/2026



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A-12	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72041257	
NOMBRE	CARMEN ACOSTA DE GOMEZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 26 A CL 25 -55	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	04/08/2026	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR PQR-13795724-K1H1	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	04-08-2026 09:10 AM	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN C-e fuente BLANCO TUBERIA TUBERIA DETA NEGRA PISO BALCONES DOTA 2		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, 4 de Agosto de 2026



Señor (a).

CARMEN ACOSTA DE GOMEZ

PQR-13795724-K1H1A

CR 26 A CL 25 -55

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13795724-K1H1

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: 24/07/2026

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,

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

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



198433000011830000-4-1