



## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13822588-R2N0 Fecha Creación: 14/07/2026 10:27:40 AM  
Contacto: Luisa Esther Tobio De Gutierrez  
Instalación: 198433000281370000  
Dirección: CL 5 A CR 1 -29  
Meses Reclamados: Julio-2026;Junio-2026;Mayo-2026;Abril-2026;Marzo-2026;  
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

### Detalle de lo solicitado:

Usuario manifiesta que el predio esta desocupado

Nro. Respuesta: PQR-13822588-R2N0 Fecha Respuesta: 04/08/2026 03:07:00 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 678282998 se puede observar que se encuentra deshabitada, se indaga con usuarios del sector los cuales manifestaron que la vivienda esta desocupada hace más de 9 mes aproximadamente, por lo anterior se ajustara la facturación de marzo a julio del 2026. Por valor de \$ \$154.721 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.

|                                                          |                                 |                              |                            |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P                    |                                 | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA      |                            |
| DESTINATARIO:                                            |                                 | T-J-A R.                     |                            |
| NOMBRE                                                   | LUISA ESTHER TOBIO DE GUTIERREZ | REGISTRO O CC: 204751        |                            |
| DIRECCIÓN                                                | CL 5 A CR 1 -29                 | TIPO DE COMUNICACIÓN         |                            |
| FECHA DE ENVIO                                           | 04/08/2026                      | Citación                     | X Inicio de actuación      |
| MUNICIPIO                                                | MALAMBO                         | Aviso                        | 0 Interrupción de términos |
| RECIBIÓ:                                                 |                                 | Oficio de respuesta          | 0 Carta de cobro           |
| FIRMA                                                    |                                 | NÚMERO DE PQR                |                            |
| NOMBRE                                                   |                                 | PQR-13822588-R2N0            |                            |
| CC                                                       |                                 | CAUSAS DE DEVOLUCION         |                            |
| TELÉFONO                                                 |                                 | Casa Sola                    | Se traslado                |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA                                  | 6.8.2026<br>13:55 PM            | Casa Vacía                   | Fuerza mayor               |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCION                              |                                 | Dirección Errada             | Se nego a recibir          |
| <p>ADW CORONA BLANCO D. J. A. BLANCO P. J. O. TABLON</p> |                                 | 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).

**PQR-13822588-R2N0C**

**LUISA ESTHER TOBIO DE GUTIERREZ**

CL 5 A CR 1 -29

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3977607

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13822588-R2N0

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



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

198433000281370000-4-1

PRUEBA DE ENTREGA

|                                                                                     |                                 |                              |                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P                                               |                                 | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA      |                            |
| DESTINATARIO:                                                                       |                                 | J-T-A 12                     |                            |
| NOMBRE                                                                              | LUISA ESTHER TOBIO DE GUTIERREZ | REGISTRO O CC:               | 72041251                   |
| DIRECCIÓN                                                                           | CL 5 A CR 1 -29                 | TIPO DE COMUNICACIÓN         |                            |
| FECHA DE ENVIO                                                                      | 14/08/2026                      | Citación                     | 0 Inicio de actuación      |
| MUNICIPIO                                                                           | MALAMBO                         | Aviso                        | X Interrupción de términos |
| RECIBÍÓ:                                                                            |                                 | Oficio de respuesta          | 0 Carta de cobro           |
| FIRMA                                                                               |                                 | NUMERO DE PQR                |                            |
| NOMBRE                                                                              |                                 | PQR-13822588-R2N0            |                            |
| CC                                                                                  |                                 | CAUSAS DE DEVOLUCION         |                            |
| TELÉFONO                                                                            |                                 | Casa Sola                    | Se traslado                |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA                                                             | 14-8-2026<br>12:20 A.M          | Casa Vacía                   | Fuerza mayor               |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN                                                         |                                 | Dirección Errada             | Se nego a recibir          |
| <p>AP to<br/>Cerna<br/>Frente<br/>B/AVUO<br/>DEJA<br/>Blanca<br/>Dito<br/>Tobio</p> |                                 | 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°               |                            |

Fyunción = 19/08

Desfyunción = 26/08

Medellín, 14 de Agosto de 2026



Señor (a).

**LUISA ESTHER TOBIO DE GUTIERREZ**

**PQR-13822588-R2N0A**

CL 5 A CR 1 -29

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3977607

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13822588-R2N0

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: 04/08/2026

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



198433000281370000-4-1

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