



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13823446-W7D2 Fecha Creación: 14/07/2026 11:55:35 AM
Contacto: Sandra Patricia Pasos Castro
Instalación: 198433000281610000
Dirección: CL 5 A CR 1 C -124
Meses Reclamados: Junio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por conexión, reconexión, Departamento: Atlántico
reinstalación

Detalle de lo solicitado:

Usuario manifiesta inconformidad por por el cobro de reconexion realizada en junio

Nro. Respuesta: PQR-13823446-W7D2 Fecha Respuesta: 04/08/2026 03:02:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Nuestra empresa procede a acceder a la reclamación presenta en el predio, con base al análisis realizado en la orden de suspensión, se procede a validar orden no se encuentra registro o soporte de la suspensión, usuario realiza normalizo su deuda, adicional se procedió a validar orden de reconexión 671045950, orden cerrada por gestión administrativa, lo que identifica es la no ejecución de la reconexión en terreno, por lo anterior se procede reliquidar los valores cobrados por reconexión, se aplica nota crédito por valor de \$38.010 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.



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>J. J. A. R.</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>720-41283</i>	
NOMBRE	SANDRA PATRICIA PASOS CASTRO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 5 A CR 1 C -124	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	04/08/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA <i>ESTADO ABREGANDO CASO</i>		NÚMERO DE PQR PQR-13823446-W7D2	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>10.8.2026 09:40 A.M</i>	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>CC EN REPARACION Frente blanco Rejas blancas Piso planilla</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°	

Medellín, 4 de agosto de 2026



PQR-13823446-W7D2

Señor (a).

SANDRA PATRICIA PASOS CASTRO

CL 5 A CR 1 C -124

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal

Asunto: Requerimiento: PQR-13823446-W7D2

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,

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



PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-AZ.	
NOMBRE	SANDRA PATRICIA PASOS CASTRO	REGISTRO O CC:	32041252
DIRECCIÓN	CL 5 A CR 1 C -124	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		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13823446-W7D2	
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
CAJON EN DEMANDA LO CON OBRA JUAN G FORTA BLOQUE PIJ D PLANI 100		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°	

Exención = 19/08

Desfrecuencia = 26/08

Malambo, 14 de agosto de 2026



Señor (a).

PQR-13823446-W7D2

SANDRA PATRICIA PASOS CASTRO

CL 5 A CR 1 C -124

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Radicado Nro. **PQR-13823446-W7D2**

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: 04-08-2026

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, 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.

Cordialmente,

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

