



## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13881445-C9Y6 Fecha Creación: 04/08/2026 09:29:28 AM  
Contacto: SANDRA PATRICIA CABALLERO RUEDA  
Instalación: 198433000350490000  
Dirección: CL 4 B1 CR 4 SUR -46  
Meses Reclamados: Julio-2026;Junio-2026;Mayo-2026;Abril-2026;Marzo-2026;  
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Cobros por servicios no prestados Departamento: Atlántico

### Detalle de lo solicitado:

Usuario manifiesta inconformidad por el cobro de las facturas del predio, indica usuario que no ha podido hacer uso del servicio. Caso norelys

Nro. Respuesta: PQR-13881445-C9Y6 Fecha Respuesta: 26/08/2026 07:43:00 AM  
Resultado: Accede imputable a EPM

### Decisión:

De acuerdo con la certificación técnica adjuntada se procede a realizar lo siguiente: Ajustando los periodos noviembre 2025 hasta agosto 2026 por 42.89 M3 el cual representa un monto de \$ 115.688,33 a la fecha con respecto al saldo que está representado por una deuda total de \$ 4.604.565 se realiza el proceso de negociación descontando \$ 1.438.000 en interés de mora, caso resuelto por gestión comercial.

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 epm

PRUEBA DE ENTREGA

|                                                                                        |                                 |                                     |                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P                                                  |                                 | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA<br>J-J-A-L. |                                                         |
| DESTINATARIO:                                                                          |                                 | REGISTRO O CC: 2041252              |                                                         |
| NOMBRE                                                                                 | SANDRA PATRICIA CABALLERO RUEDA | TIPO DE COMUNICACIÓN                |                                                         |
| DIRECCIÓN                                                                              | CL 4 B1 CR 4 SUR -46            | Citación                            | <input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación |
| FECHA DE ENVIO                                                                         | 26/08/2026                      | Aviso                               | <input type="checkbox"/> Interrupción de términos       |
| MUNICIPIO                                                                              | MALAMBO                         | Oficio de respuesta                 | <input type="checkbox"/> Carta de cobro                 |
| RECIBÍÓ:                                                                               |                                 |                                     |                                                         |
| FIRMA                                                                                  |                                 | NÚMERO DE PQR<br>PQR-13881445-C9Y6  |                                                         |
| NOMBRE                                                                                 |                                 | CAUSAS DE DEVOLUCION                |                                                         |
| CC                                                                                     |                                 | Casa Sola                           | <input type="checkbox"/> Se traslado                    |
| TELÉFONO                                                                               |                                 | Casa Vacía                          | <input type="checkbox"/> Fuerza mayor                   |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA                                                                | 27-8-2026 09:45 AM              | Dirección Errada                    | <input type="checkbox"/> Se nego a recibir              |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN<br>C.C. punto de entrega sin zona de alto riesgo plantilla |                                 | Dirección no existe                 | <input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo            |
|                                                                                        |                                 | El cliente no permanece             | <input checked="" type="checkbox"/> No hay quien reciba |
|                                                                                        |                                 | Faltan datos en la dirección        | <input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente        |
|                                                                                        |                                 | consecutivo N°                      |                                                         |

Medellín, 26 de Agosto de 2026



Señor (a).

**PQR-13881445-C9Y6C**

**SANDRA PATRICIA CABALLERO RUEDA**

CL 4 B1 CR 4 SUR -46

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13881445-C9Y6

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.

198433000350490000-4-1

PRUEBA DE ENTREGA

|                                                  |                                 |                              |                            |
|--------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P            |                                 | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA      |                            |
| DESTINATARIO:                                    |                                 | T-J-A-P-                     |                            |
| NOMBRE                                           | SANDRA PATRICIA CABALLERO RUEDA | REGISTRO O CC:               | F 204152                   |
| DIRECCIÓN                                        | CL 4 B1 CR 4 SUR -46            | TIPO DE COMUNICACIÓN         |                            |
| FECHA DE ENVIO                                   | 4/09/2026                       | 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-13881445-C9Y6            |                            |
| CC                                               |                                 | CAUSAS DE DEVOLUCION         |                            |
| TELÉFONO                                         |                                 | Casa Sola                    | Se traslado                |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA                          | A-9.2026.<br>10:00 A.M.         | Casa Vacía                   | Fuerza mayor               |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN                      |                                 | Dirección Errada             | Se nego a recibir          |
| C.C. Francisco Valdivia S.N. ZETA PISO PLANTILLA |                                 | 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°               |                            |

Fijación = 07-09

Definición = H = 09

Medellín, 4 de Septiembre de 2026



Señor (a).

**SANDRA PATRICIA CABALLERO RUEDA**

**PQR-13881445-C9Y6A**

CL 4 B1 CR 4 SUR -46

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13881445-C9Y6

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: 26/08/2026

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

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



198433000350490000-4-1