

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13913970-B4R1 Fecha Creación: 18/08/2026 02:36:50 PM
Contacto: Zuleima Ester Demoya Althaona
Instalación: 198433000240420000
Dirección: CL 10 A CR 5 A SUR -36
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 por promedio indica que en el sector no cuenta con la prestación del servicio en buenas condiciones - Miraflores

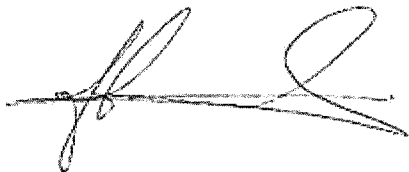
Nro. Respuesta: PQR-13913970-B4R1 Fecha Respuesta: 07/09/2026 03:32:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Usuario manifiesta inconformidad por el cobro por promedio en el predio, adicional por la falta de bombeo en el sector, lo que manifiesta que no se debe cobrar la totalidad de la factura promediada debido a que el sector presenta fallas con el bombeo, se procedió a validar la orden de trabajo con monitor al predio 6178435, se presentan bajas presiones debido al alto porcentaje de uso de motobombas en el sector, lo cual afecta la buena prestación del servicio, se realizara monitoreo al sector con el objetivo de mejorar la prestación del servicio, se procede a hacer reliquidación del valor en reclamo por valor de \$66.212 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.

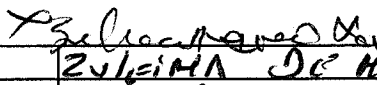
Resuelto por:



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

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

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		3-J-A-2.	
NOMBRE	ZULEIMA ESTER DEMOYA ALTHAONA	REGISTRO O CC:	32041253
DIRECCIÓN	CL 10 A CR 5 A SUR -36	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	07/09/2026	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	ZULEIMA DE MOYA	PQR-13913970-B4R1	
CC	32.582.636-	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	3002308171	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	9.9.2026. 10:10 A.M	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
		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, 7 de Septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-13913970-B4R1C

ZULEIMA ESTER DEMOYA ALTHAONA

CL 10 A CR 5 A SUR -36

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13913970-B4R1

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.

198433000240420000-4-1

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		T-J-A.2.	
NOMBRE	ZULEIMA ESTER DEMOYA ALTHAONA	REGISTRO O CC: 4204/253	
DIRECCIÓN	CL 10 A CR 5 A SUR -36	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	16/09/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13913970-B4R1	
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
C.C. Frente a 201. Detrás de la casa piso 20P 22		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°	

Fyección = 17 - 09

Despección = 24 - 09

Medellín, 16 de Septiembre de 2026



Señor (a).

ZULEIMA ESTER DEMOYA ALTHAONA

PQR-13913970-B4R1A

CL 10 A CR 5 A SUR -36

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13913970-B4R1

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: 07/09/2026

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



198433000240420000-4-1

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