

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13930996-N0L3 Fecha Creación: 24/08/2026 02:00:36 PM
Contacto: Melany Andrea Vega Julio
Instalación: 198433000240330000
Dirección: CL 10 A CR 5 SUR -35
Meses Reclamados: Agosto-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

usuario manifiesta inconformidad por el cobro por promedio, indica usuario que el predio esta con equipo de medida. - legalizar medidor

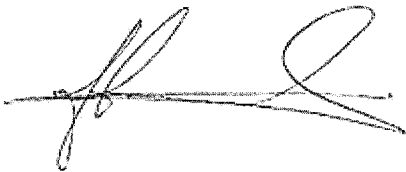
Nro. Respuesta: PQR-13930996-N0L3 Fecha Respuesta: 11/09/2026 03:55:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Nuestra empresa a acceder a la reclamación presentada con base a la visita 691035330 realizada el 27-08-2026, 691035330, Lectura: 1229 se llega a predio se verifica equipo de medida, Surte otras instalaciones no, se procede a realizar el reporte al área encargada para la legalización y registro del equipo medidor, no obstante, se procede a aclarar que el procedimiento de legalización de medidor estará en seguimiento debido a que en la actualidad presentamos inconsistencias informativas que no ha permitido registrar nuevos medidor, se procede adicional a aplicar nota crédito al usuario por valor de \$43.328 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 epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-2.	
NOMBRE	MELANY ANDREA VEGA JULIO	REGISTRO O CC: 22041253	
DIRECCIÓN	CL 10 A CR 5 SUR -35	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	11/09/2026	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-13930996-N0L3	
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. L. FRONTE BLANCO EUCARISTO DUTRA BLANCA PIA O CERAMICA		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, 11 de Septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-13930996-N0L3C

MELANY ANDREA VEGA JULIO

CL 10 A CR 5 SUR -35

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13930996-N0L3

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.

198433000240330000-4-1

Entrega = 23-09

Destrucción = 30-09



PRUEBA DE ENTREGA

Grupo epr

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A.A.	
NOMBRE	MELANY ANDREA VEGA JULIO	REGISTRO O CC: 2041252	
DIRECCIÓN	CL 10 A CR 5 SUR -35	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	22/09/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍO:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13930996-N0L3	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION		Dirección Errada	Se nego a recibir
c.c. Frente Blanco Familia de Rivas Blanco no se encuentra		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, 22 de Septiembre de 2026



Señor (a).

MELANY ANDREA VEGA JULIO

PQR-13930996-N0L3A

CL 10 A CR 5 SUR -35

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13930996-N0L3

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: 11/09/2026

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



198433000240330000-4-1

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