

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13935725-H5S5 Fecha Creación: 25/08/2026 02:39:31 PM
Contacto: Maria Eugenia Tafur Pacheco
Instalación: 198433000010130000
Dirección: CL 28 CR 27 -13
Meses Reclamados: Agosto-2026;Julio-2026;Junio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

Usuario manifiesta inconfianza por el cobro por promedio en el predio, indica que el predio se encuentra desocupado, solicita visita y posible ajuste

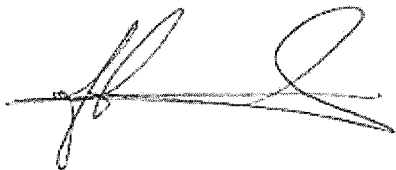
Nro. Respuesta: PQR-13935725-H5S5 Fecha Respuesta: 14/09/2026 09:50:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Nuestra empresa decide acceder a la reclamación presentada, teniendo en cuenta la visita realizada a la vivienda con orden de trabajo 691348905 se puede observar que se encuentra deshabitada, se indaga con usuarios del sector los cuales manifestaron que la vivienda esta desocupada hace 6 meses aproximadamente, por lo anterior se ajustara la facturación de junio a agosto del 2026. Por valor de \$132.283 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 epr

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A.L.	
NOMBRE	MARIA EUGENIA TAFUR PACHECO	REGISTRO O CC: 71041253	
DIRECCIÓN	CL 28 CR 27 -13	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	14/09/2026	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13935725-H5S5	
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. E. FACHA 14-09-2026 09:10 A.M.		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
S. M. P. J. A. P. J. O. P. J. A. L. A.		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 14 de Septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-13935725-H5S5C

MARIA EUGENIA TAFUR PACHECO

CL 28 CR 27 -13

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3765254

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13935725-H5S5

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.

198433000010130000-4-1

Figación = 24-09

Desfigación = 01-10



PRUEBA DE ENTREGA

Grupo epro

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-JA N.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 7204/251	
NOMBRE	MARIA EUGENIA TAFUR PACHECO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 28 CR 27 -13	Citación	☐ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	23/09/2026	Aviso	☒ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-13935725-H5S5	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	23-9-2026 09:20 a.m.	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	☐ Zona de alto riesgo
CL (frente a 221) SIN RUTA pido justificación		El cliente no permanece	☐ No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	☐ Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 23 de Septiembre de 2026



Señor (a).

MARIA EUGENIA TAFUR PACHECO

PQR-13935725-H5S5A

CL 28 CR 27 -13

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3765254

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13935725-H5S5

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: 14/09/2026

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



198433000010130000-4-1

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