



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13956926-Q4W6 Fecha Creación: 01/09/2026 02:59:05 PM
Contacto: Yolima Elena Perez Castillo
Instalación: 198433000095080000
Dirección: CL 27 CR 16 -4
Meses Reclamados: Agosto-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

Usuario presenta inconformidad por el cobro por promedio, indica que el predio esta desocupado.

Nro. Respuesta: PQR-13956926-Q4W6 Fecha Respuesta: 21/09/2026 01:20:00 PM
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 693195440 se puede observar que se encuentra deshabitada, se indaga con usuarios del sector los cuales manifestaron que la vivienda esta desocupada hace 7 mes aproximadamente, por lo anterior se ajustara la facturación de agosto del 2026. Por valor de \$24.196 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

Grupo epro

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-J-A-A.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 7204/257	
NOMBRE	YOLIMA ELENA PEREZ CASTILLO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 27 CR 16 -4	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	21/09/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA YOLIMESA CUEPÉREZ		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	YOLIMESA CUEPÉREZ	PQR-13956926-Q4W6	
CC	3205513	CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO	NO	Casa Sola	☐ Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	22-9-2026 09:35 AM	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, 21 de Septiembre de 2026



PQR-13956926-Q4W6C

Señor (a).
YOLIMA ELENA PEREZ CASTILLO
CL 27 CR 16 -4
MALAMBO, Atlántico
Teléfono: 3762166

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-13956926-Q4W6

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



198433000095080000-4-1

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

Figuración = 01-10

Desfiguración = 08-10



Grupo epry

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-S-A.N.	
NOMBRE	YOLIMA ELENA PEREZ CASTILLO	REGISTRO O CC: 504153	
DIRECCIÓN	CL 27 CR 16-4	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	30/09/2026	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-13956926-Q4W6	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
30-9-2026		Dirección Errada	Se negó a recibir
09:05		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		El cliente no permanece	No hay quien reciba
No se pudo encontrar al cliente		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
ACTA NOTARIAL		consecutivo N°	

Medellín, 30 de Septiembre de 2026



Señor (a).

YOLIMA ELENA PEREZ CASTILLO

PQR-13956926-Q4W6A

CL 27 CR 16 -4

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3762166

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13956926-Q4W6

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: 21/09/2026

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



198433000095080000-4-1

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