

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-14014493-J7M5 Fecha Creación: 18/09/2026 09:02:01 AM
Contacto: Carmenza Julia Romero Guevara
Instalación: 198433000222490000
Dirección: CL 15 CR 1 -18
Meses Reclamados: Agosto-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por promedio Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO AGOSTO 2026 POR 10 M3 INDICANDO QUE EL PREDIO SE ENCUENTRA DH. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR A 0M3.

Nro. Respuesta: PQR-14014493-J7M5 Fecha Respuesta: 28/09/2026 11:37:00 AM
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P decide acceder a su reclamación presentada, teniendo en cuenta la visita realizada al predio con orden de trabajo numero 698393932 el 21 de septiembre de 2026 donde se confirma que el predio se encuentra desocupado y no cuenta con equipo de medición. Por lo anterior, se ajusta el consumo del mes en reclamo a 0M3 realizando una nota crédito por \$27.051,96.

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:



ANA KARINA RIVERO PEREZ
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.



PARA LA EMPRESA

Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Nro. **PQR-14014493-J7M5** Meses por los que reclama: **Agosto de 2026**
Fecha: **18-09-2026**
Instalación: **198433000222490000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

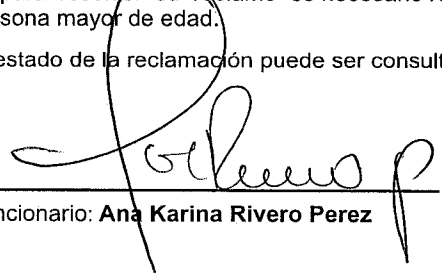
Detalle de lo solicitado:

USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO AGOSTO 2026 POR 10 M3 INDICANDO QUE EL PREDIO SE ENCUENTRA DH. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR A 0M3.

NOTIFICACIÓN: La decisión de este requerimiento, le será notificada a la dirección CL 14 CR 1 -87, MALAMBO (ATLANTICO), que usted nos ha autorizado y que para constancia firma, conforme a la normatividad vigente.

Si para resolver su reclamo es necesario realizar una visita al inmueble, deberá estar presente una persona mayor de edad.

El estado de la reclamación puede ser consultada a través de la Línea 01 8000 518196.


Funcionario: **Ana Karina Rivero Perez**

X. 
Cliente: **Carmenza Julia Romero Guevara**
CC 32270615



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-S-A-2	
NOMBRE	CARMENZA JULIA ROMERO GUEVARA	REGISTRO O CC: #204/251	
DIRECCIÓN	CL 14 CR 1 -87	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	29/09/2026	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-14014493-J7M5	
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. F. 10/10/26		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
B. 10/10/26		El cliente no permanece	No hay quien reciba
TUB. 10/10/26		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
E. 10/10/26		consecutivo N°	
D. 10/10/26			

Medellín, 28 de Septiembre de 2026



Señor (a).

PQR-14014493-J7M5C

CARMENZA JULIA ROMERO GUEVARA

CL 14 CR 1 -87

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono:

Citación para notificación personal.

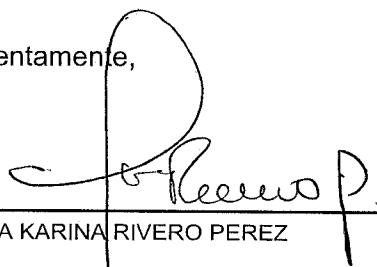
Asunto: Requerimiento: PQR-14014493-J7M5

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,


ANA KARINA RIVERO PEREZ



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

198433000222490000-4-1

Fjuebr = 08-10

Desfijuebr 15-10



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		Darius Cantillo	
NOMBRE	CARMENZA JULIA ROMERO GUEVARA	REGISTRO O CC:	
DIRECCIÓN	CL 14 CR 1 -87	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	7/10/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-14014493-J7M5	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	07-10-2026 3:20 PM	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
Instalación Cerrada, no se encuentra nada		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 Octubre de 2026



Señor (a).

CARMENZA JULIA ROMERO GUEVARA

PQR-14014493-J7M5A

CL 14 CR 1 -87

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-14014493-J7M5

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: 28/09/2026

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,

ANA KARINA RIVERO PEREZ



198433000222490000-4-1

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