

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-14019017-Q6X7 Fecha Creación: 21/09/2026 09:59:18 AM
Contacto: Teresa Imitola Barros
Instalación: 198433000271120000
Dirección: CL 10 B CR 1 C -340
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 DESDE HACE 3 MESES. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR A 0M3.

Nro. Respuesta: PQR-14019017-Q6X7 Fecha Respuesta: 29/09/2026 08:22:00 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 698966413 ejecutada el 25-09-20296 donde se confirma que el predio esta desocupado desde hace 4 meses y no tiene medidor. Por lo anterior se ajusta el consumo mes agosto 2026 a 0M3 realizando una nota crédito por \$17.556,37.

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-14019017-Q6X7** Meses por los que reclama: **Agosto de 2026**
Fecha: **21-09-2026**
Instalación: **198433000271120000**
Causa: **Cobros por promedio**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

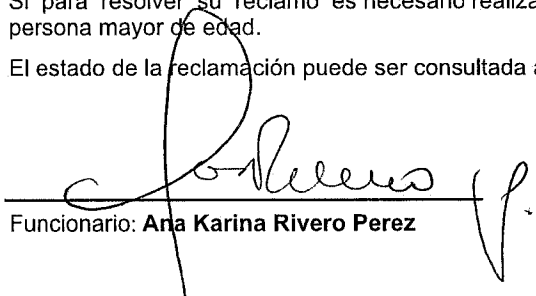
Detalle de lo solicitado:

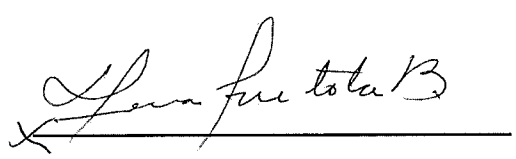
USUARIO RECLAMA POR COBRO DE CONSUMO PROMEDIO PERIODO AGOSTO 2026 POR 10 M3 INDICANDO QUE EL PREDIO SE ENCUENTRA DH DESDE HACE 3 MESES. SOLICITA VERIFICAR Y AJUSTAR A 0M3.

Para conocer la respuesta de su requerimiento, le llegará una citación a la dirección sobre la cual está realizando su solicitud, para que se presente a notificarse a una de nuestras oficinas de atención al cliente.

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**


Cliente: **Teresa Imitola Barros**
CC 22387358



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		7-3-1-7.	
NOMBRE	TERESA IMITOLA BARROS	REGISTRO O CC: 7204122	
DIRECCIÓN	CL 10 B CR 1 C -340	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	30/09/2026	Citación	X Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA	<i>Teresa Imítola</i>	NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	TERESA IMITOLA	PQR-14019017-Q6X7	
CC	22 3 81 358	CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
TELÉFONO	300 393 633	Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	30.9.2026. 10:10 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, 29 de Septiembre de 2026



Señor (a).
TERESA IMITOLA BARROS
CL 10 B CR 1 C -340
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

PQR-14019017-Q6X7C

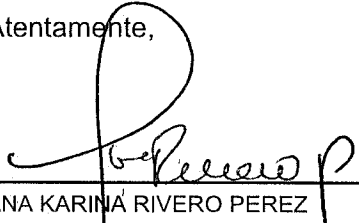
Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-14019017-Q6X7

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 KARINÁ RIVERO PEREZ



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

198433000271120000-4-1

Figación= 09-10

Desfigación= 16-10



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		Darwin Cartillo	
NOMBRE	TERESA IMITOLA BARROS	REGISTRO O CC:	
DIRECCIÓN	CL 10 B CR 1 C -340	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	8/10/2026	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-14019017-Q6X7	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	X Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
no se encuentra nadie en instalación		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, 8 de Octubre de 2026



Señor (a).

TERESA IMITOLA BARROS

PQR-14019017-Q6X7A

CL 10 B CR 1 C -340

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-14019017-Q6X7

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: 29/09/2026

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



198433000271120000-4-1

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