



## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13811376-M2X3 Fecha Creación: 08/07/2026 02:04:12 PM  
Contacto: Jenifer Fontalvo Suarez  
Instalación: 198433000363200004  
Dirección: CR 10 B SUR CL 12 -94 (CS 7 )  
Meses Reclamados: Junio-2026;Mayo-2026;Abril-2026;Marzo-2026;Febrero-2026;  
Servicio: Agua Residual Malambo Municipio: MALAMBO  
Causa: Cobros por servicios no prestados Departamento: Atlántico

### Detalle de lo solicitado:

Usuario manifiesta inconformidad por la creacion del contrato, indica que no tiene redes de acueducto ni alcantarillado.

Nro. Respuesta: PQR-13811376-M2X3 Fecha Respuesta: 30/07/2026 02:29:00 PM  
Resultado: Accede imputable a EPM

### Decisión:

Usuario manifiesta inconformidad por el cobro por promedio en el predio, adicional por la falta de bombeo en el sector, lo que manifiesta que no se debe cobrar la factura por que no cuenta con acometidas del servicio, se procedió a validar la orden de trabajo con monitor al predio 6134989, por fallas técnica no se confirmó la prestación del servicio en el predio, se procede a hacer reliquidación del valor en reclamo por valor de \$180.203 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.S.A.D.                     |                                                         |
| NOMBRE                                | JENIFER FONTALVO SUAREZ       | REGISTRO O CC: 2041253       |                                                         |
| DIRECCIÓN                             | CR 10 B SUR CL 12 -94 (CS 7 ) | TIPO DE COMUNICACIÓN         |                                                         |
| FECHA DE ENVIO                        | 31/07/2026                    | Citación                     | <input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación |
| MUNICIPIO                             | MALAMBO                       | Aviso                        | <input type="checkbox"/> Interrupción de términos       |
| RECIBIÓ:                              |                               | Oficio de respuesta          | <input type="checkbox"/> Carta de cobro                 |
| FIRMA                                 |                               | NÚMERO DE PQR                |                                                         |
| NOMBRE                                |                               | PQR-13811376-M2X3            |                                                         |
| CC                                    |                               | CAUSAS DE DEVOLUCION         |                                                         |
| TELÉFONO                              |                               | Casa Sola                    | <input type="checkbox"/> Se traslado                    |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA               |                               | Casa Vacía                   | <input type="checkbox"/> Fuerza mayor                   |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCION           |                               | Dirección Errada             | <input type="checkbox"/> Se nego a recibir              |
| NO SE ENVIA DIRECCION                 |                               | Dirección no existe          | <input checked="" type="checkbox"/> Zona de alto riesgo |
| NO EXISTE 222                         |                               | El cliente no permanece      | <input type="checkbox"/> No hay quien reciba            |
|                                       |                               | Faltan datos en la dirección | <input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente        |
|                                       |                               | consecutivo N°               |                                                         |

Medellín, 31 de Julio de 2026



**PQR-13811376-M2X3**

Señor (a).

**JENIFER FONTALVO SUAREZ**

CR 10 B SUR CL 12 -94 (CS 7 )

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal

Asunto: Requerimiento: PQR-13811376-M2X3

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.

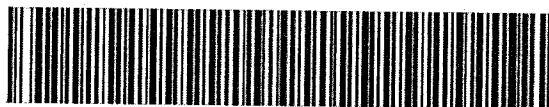
Si no puede presentarse personalmente, podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre, quien deberá portar la autorización y la cédula, en el momento de la notificación.

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,

---

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



PRUEBA DE ENTREGA

OK

|                                       |                              |                              |                            |
|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P |                              | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA      |                            |
| DESTINATARIO:                         |                              | J-S-A-2.                     |                            |
| NOMBRE                                | JENIFER FONTALVO SUAREZ      | REGISTRO O CC:               | 2041253                    |
| DIRECCIÓN                             | CR 10 B SUR CL 12 -94 (CS 7) | TIPO DE COMUNICACIÓN         |                            |
| FECHA DE ENVIO                        | 10/08/2026                   | 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-13811376-M2X3            |                            |
| 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          |
| NO SE VIO LA DIRECCIÓN. NO EXISTE 22  |                              | 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°               |                            |

Fixación = 19/08

Desfijación = 26/08

Malambo, 10 de agosto de 2026



Señor (a).

**PQR-13811376-M2X3**

**JENIFER FONTALVO SUAREZ**

CR 10 B SUR CL 12 -94 (CS 7 )

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Radicado Nro. **PQR-13811376-M2X3**

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.

Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 10-08-2026

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, 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.

Cordialmente,

---

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

