



PARA LA EMPRESA

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

Nro. **PQR-13894073-X8H4** Meses por los que reclama: **Julio de 2026**
Fecha: **10-08-2026**
Instalación: **198433000211920001**
Causa: **Cobro desconocido**
Canal: **Presencial**
Servicio: **Agua Potable Malambo**

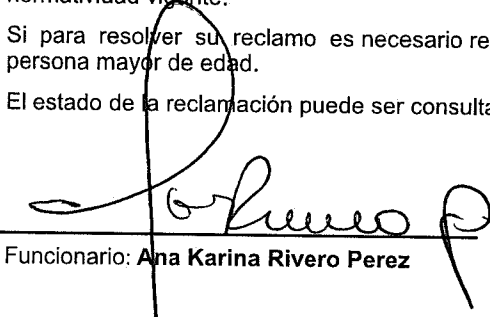
Detalle de lo solicitado:

cl3332397121 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE VALORES EN EL CONTRATO 13405269 CON DIRECCIÓN CL 12 CR 2 SUR -24 INDICANDO QUE SOLO EXISTE UNA UNIDAD RESIDENCIAL Y UNA ACOMETIDA CON CONTRATO. 13320609 Y DIRECCIÓN CL 12 CR 2 SUR -28.

NOTIFICACIÓN: La decisión de este requerimiento, le será notificada a la dirección CL 12 CR 2 SUR -28, 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**


Rosiris Barraza Cajal

Cliente: **Rosiris Barraza Cajal**
CC 33266694

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13894073-X8H4 Fecha Creación: 10/08/2026 11:41:21 AM
Contacto: Rosiris Barraza Cajal
Instalación: 198433000211920001
Dirección: CL 12 CR 2 SUR -24
Meses Reclamados: Julio-2026;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobro desconocido Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

CL3332397121 - USUARIO RECLAMA POR COBRO DE VALORES EN EL CONTRATO 13405269 CON DIRECCIÓN CL 12 CR 2 SUR -24 INDICANDO QUE SOLO EXISTE UNA UNIDAD RESIDENCIAL Y UNA ACOMETIDA CON CONTRATO 13320609 Y DIRECCIÓN CL 12 CR 2 SUR -28.

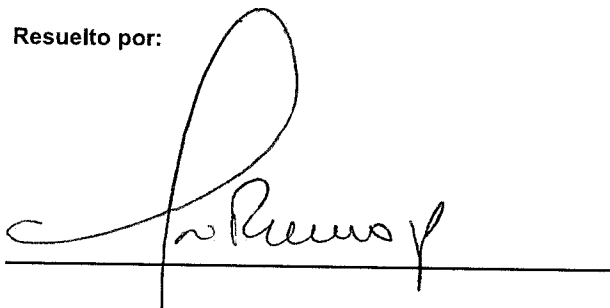
Nro. Respuesta: PQR-13894073-X8H4 Fecha Respuesta: 31/08/2026 06:46:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P decide acceder a la reclamación presentada, teniendo en cuenta lo siguiente: En atención a la reclamación presentada se procede a generar visita al inmueble mediante orden de servicio 6170243 el cual indica lo siguiente: "Se realiza visita en el predio identificando una solo vivienda con dirección CL 12 CR 2 SUR - 24 medidor con serie AMB-16335181 lectura 98095. No se identifica predio con dirección CL 12 CR 2 SUR - 28 en terreno... Al verificar en nuestro sistema de gestión comercial se evidencia que el contrato 13405269 con dirección CL 12 CR 2 SUR -24 se encuentra contratado y facturando desde junio 2026 con un medidor AMB-16335181 el cual concuerda con el mismo numero de serial que viene registrando el contrato 13320609 con dirección CL 12 CR 2 SUR -28 contratado desde diciembre 2025 el cual se viene cancelando todos los meses sus facturas. Con respecto al pago realizado al contrato 13405269 por valor de \$19.765,00 se procede aplicar al contrato correcto 13320609 Y DIRECCIÓN CL 12 CR 2 SUR -28. Por lo anterior, se procede ajustar el cobro del \$42.769,39 y dar de baja al contrato 13405269 por doble facturación.

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:



EMPRESA: EFECTIVO LTDA.
NIT. 830.131.993-1
Calle 96 No. 12-55 Bogotá

PAGO DE FACTURAS

90001 501 EPH EMPRESAS PUBLICAS DE
MEDELLIN E S P

CORRESPONSAL BBVA

CUPON DE PAGO NO 114588199906

UPC A0152718499

COMISION 0

CONVENIO BBVA 20000501000

Fecha: 17/07/2026 09:33:43

DV: 109941

NUM. TRANSACCION 1166676803

Valor \$19.765,00

BBVA es responsable por los servicios
prestados por el CB. El CB no puede
prestar servicios financieros por su
cuenta. Para reclamos comuníquese a la
línea en Bogotá 601 401 00 00

PS Recaudador: 907712 BELLAVISTA CRA
10 CON LA 10 MALAMBO

Cajero: TASOSAFE

Recibi Conforme:-----

C.C.-----

Otros Cobros EPM:

Cuentas Vencidas:

Ajuste al peso:

\$ 19.764,73

\$

\$

\$

\$,00

\$ 0,27

Puntos de pago Entidades Bancarias: Banco de Bogotá, Bancolombia. Centros de pago:
Super Giros, Super Efectivo, Reval, Ganar, PTM(Plataforma tecnológica multiservicio). Recaudos
Electrónico: Bancolombia S.A, BBVA Colombia, Citibank Colombia S.A, Davivienda, Grupo AVAL,
Helm Bank, Almacenes de Cadena: Surtimax, Éxito, Carulla.

Puntos de atención

Cr 7ª A N°. 10 - 27 Loc 1
Barrio San Jorge
605-3763612

Línea de atención al

cliente
01 8000 518196

Horario de atención

Lunes a Viernes
7:30 am a 4:00 pm
Jornada Continua

La presente factura presta mérito ejecutivo en virtud del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el
artículo 18 de la Ley 689 de 2001.



AGUAS DE MALAMBO S.A E S.P.

NIT. 900 405 35-02

Persona Jurídica

Responsables de IVA

Código ICA No. 4100 Tasa 0.008%

Como agentes retenedores de ICA y Retención en la fuente

Grandes Contribuyentes - Res. 000209 de 27/12/2024

Contrato: 13405269

\$19.765,00

Valor total a pagar

AGUAS DE MALAMBO

Grupo EPM

9763

4RR2

1/2

13405269.



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-T-A-R.	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 7204/653	
NOMBRE	ROSIRIS BARRAZA CAJAL	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 12 CR 2 SUR -28	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	01/09/2026	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☒ Carta de cobro
RECIBÍÓ:			
FIRMA		NÚMERO DE PQR PQR-13894073-X8H4	
NOMBRE	ROSIRIS BARRAZA	CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
CC	133266694	Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO	323 2393121	Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	01.09.2026 10:00 A.M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		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, 31 de Agosto de 2026



Señor (a).

PQR-13894073-X8H4C

ROSIRIS BARRAZA CAJAL

CL 12 CR 2 SUR -28

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono: 3755555

Citación para notificación personal.

Asunto: Requerimiento: PQR-13894073-X8H4

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.



198433000211920001-4-1

Figuerón 10-09

Defuérton 17-09

Agua de Malambo		Grupo epm	
PRUEBA DE ENTREGA			
REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-T-A-D.	
NOMBRE	ROSIRIS BARRAZA CAJAL	REGISTRO O CC: 22041257	
DIRECCIÓN	CL 12 CR 2 SUR -28	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	9/09/2026	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-13894073-X8H4	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION		Dirección Errada	Se nego a recibir
A.C. Fuente Blanca P. 27/11/2015 P. 10/12/2015 F. 9/09/2016		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, 9 de Septiembre de 2026



Señor (a).

ROSIRIS BARRAZA CAJAL

PQR-13894073-X8H4A

CL 12 CR 2 SUR -28

MALAMBO, ATLANTICO

Teléfono: 3755555

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13894073-X8H4

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: 31/08/2026

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

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



198433000211920001-4-1