



PRUEBA DE ENTREGA

Grupo-epm

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-R.	
NOMBRE	JUAN CARLOS MEZA PANDA	REGISTRO O CC: 72041257	
DIRECCIÓN	CL 9 A CR 4 SUR -54	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	14/08/2025	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-12890920-L6L9	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	14.08.25.	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
<i>CASA CERCA DE FUENTE COMIENZO DEL BLANCO PISO MOSAICO PISO PISO</i>		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°	

Malambo, 14 de agosto de 2025



Señor (a).

PQR-12890920-L6L9

JUAN CARLOS MEZA PANDA
CL 9 A CR 4 SUR -54
MALAMBO, Atlántico
Teléfono: 3044259715

Asunto: Notificación por aviso
Radicado Nro. PQR-12890920-L6L9

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: 05/08/2025

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.

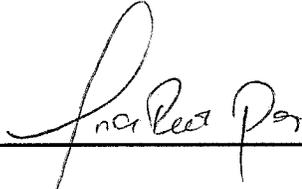
Cordialmente,

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



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:



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

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J.A.R.	
NOMBRE	JUAN CARLOS MEZA PANDA	REGISTRO O CC: 72041253	
DIRECCIÓN	CL 9 A CR 4 SUR -54	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	5/08/2025	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-12890920-L6L9	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	05.08.2025, 11:30 A.M	Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
<p>CAPIA CERRADO FRUITE GRISS Y BOIAS ROJAS MALAMBO P.M. 2025</p>		Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input checked="" type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Malambo, 05 DE AGOSTO 2025



SEÑOR(A):

PQR-12890920-L6L9

JUAN CARLOS MEZA PANDA

CL 9 A CR 4 SUR -54

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento **PQR-12890920-L6L9**.

Aguas de malambo S.A E.S.P con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número de asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficina de atención al clienta , dentro los 5 días hábiles siguiente a la fecha de envió de citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página web [http://www.grupo-epm.com/ site/aguas de malambo/](http://www.grupo-epm.com/site/aguas%20de%20malambo/) o en nuestra línea de atención al cliente 018000518196.

Si no puede presentarse personalmente podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre quien deberá aportar la autorización y la cedula, 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

Malambo, 05 DE AGOSTO 2025



SEÑOR(A):

PQR-12890920-L6L9

JUAN CARLOS MEZA PANDA

CL 9 A CR 4 SUR -54

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento **PQR-12890920-L6L9**.

Aguas de malambo S.A E.S.P con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número de asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficina de atención al clienta , dentro los 5 días hábiles siguiente a la fecha de envió de citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página web [http://www.grupo-epm.com/ site/aguas de malambo/](http://www.grupo-epm.com/site/aguas%20de%20malambo/) o en nuestra línea de atención al cliente 018000518196.

Si no puede presentarse personalmente podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre quien deberá aportar la autorización y la cedula, 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

Malambo, 14 de agosto de 2025



Señor (a).

PQR-12890920-L6L9

JUAN CARLOS MEZA PANDA
CL 9 A CR 4 SUR -54
MALAMBO, Atlántico
Teléfono: 3044259715

Asunto: Notificación por aviso
Radicado Nro. PQR-12890920-L6L9

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: 05/08/2025

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,

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





RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12890920-L6L9 Fecha Creación: 24/07/2025 02:28:43 PM
Contacto: Juan Carlos Meza Panda
Instalación: 198433000314250000
Dirección: CL 9 A CR 4 SUR -54
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por conexión, reconexión, Departamento: Atlántico
reinstalación

Detalle de lo solicitado:

SR JUAN MEZA CC 72047713 CL3044259715 RECLAMA POR COBRO DE RECONEXION GENERADA EN FACTURA JULIO 2025.

Nro. Respuesta:

Fecha Respuesta: 5-08-2025

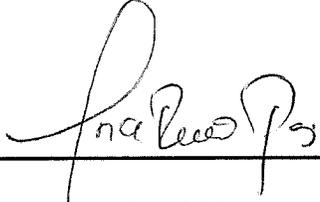
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al cobro de reconexión facturado en periodo JULIO 2025, procedemos a manifestarle lo siguiente: Con base, ARTÍCULO 140. Suspensión por incumplimiento. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento. Previa verificación en nuestra base de datos, se le informa al señor usuario que de acuerdo con el acta de suspensión del servicio de fecha 29 de mayo de 2025 y orden 557493650 indica lo siguiente: "se suspende el servicio bloqueando llave de corte| se bloqueó con llave de corte", esta se genera por incumplimiento del pago de facturas del predio de la referencia. Es preciso indicar que la empresa efectivamente en la factura advierte al usuario que la falta de pago de la factura puede acarrear la suspensión del servicio. Al anularse la causal que mantenía el servicio suspendido, La empresa genero la orden de reinstalación del servicio el día 13 de junio de 2025 con orden 562505649, en la cual indica lo siguiente: "se realizó visita en el predio y se procede a realizar reconexión del servicio desbloqueando válvula de corte". Lo anterior, basándonos en el ARTÍCULO 142. Restablecimiento del servicio. Modificado por el art. 39, Decreto Nacional 266 de 2000: Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato. En consecuencia, a lo anterior, se confirma el cobro de reconexión facturado en el periodo de JULIO 2025, por lo antes mencionado.

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:



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

ATC-FR-11 V05 20/09/2021