



Grupo ep

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-3A.2	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72041253	
NOMBRE	KATHERINE NODAL SERENO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 17 CL 28 A -23 (AP 102)	Citación	0 Inicio de actuación
FECHA DE ENVÍO	15/08/2025	Aviso	X Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-12907155-M9T1	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	15.8/25. 09:45 A.M	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
Adto Cerrado desocupado Frente blanco dejar gris pido clarificación		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Malambo, 15 de agosto de 2025



Señor (a).

PQR-12907155-M9T1

KATHERINE NODAL SERENO
CR 17 CL 28 A – 23 (AP 102)
MALAMBO, Atlántico

Asunto: Notificación por aviso
Radicado Nro. PQR-12907155-M9T1.

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.



Malambo, 15 de agosto de 2025



Señor (a).

PQR-12907155-M9T1

KATHERINE NODAL SERENO
CR 17 CL 28 A – 23 (AP 102)
MALAMBO, Atlántico

Asunto: Notificación por aviso
Radicado Nro. PQR-12907155-M9T1.

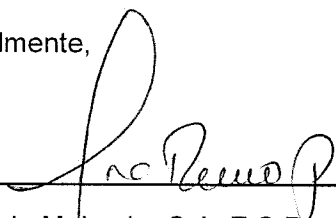
Aguas de Malambo S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso.

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-12907155-M9T1 Fecha Creación: 30/07/2025 04:30:22 PM
Contacto: Katherine Nodal Sereno
Instalación: 198433000022861023
Dirección: CR 17 CL 28 A -23 (AP 102)
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por conexión, reconexión, Departamento: Atlántico
reinstalación

Detalle de lo solicitado:

SRA KATHERINE NODAL CC 1048282721 CL 3017977028 RECLAMA POR COBRO DE RECONEXION POR VALOR DE 17.082 REFLEJADO EN LA FACTURA DE JUNIO 2025.

Nro. Respuesta:

Fecha Respuesta: 5-08-2025

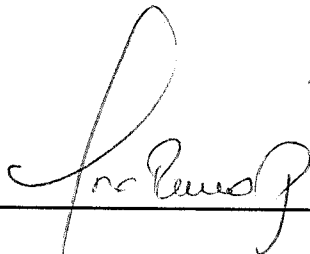
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al cobro de reconexión facturado en periodo JUNIO 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 11 de JULIO de 2024 y orden 444880284 indica lo siguiente: "se bloquea válvula casa sola", 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 11 de junio de 2025 con orden 562190205, en la cual indica lo siguiente: "CASA SOLA - SE ENCONTRO CON SERVICIO". En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el cobro de reconexión facturado en el periodo de JUNIO 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:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Joaquín', is written over a horizontal line.

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

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12907155-M9T1 Fecha Creación: 30/07/2025 04:30:22 PM
Contacto: Katherine Nodal Sereno
Instalación: 198433000022861023
Dirección: CR 17 CL 28 A -23 (AP 102)
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Cobros por conexión, reconexión, Departamento: Atlántico
reinstalación

Detalle de lo solicitado:

SRA KATHERINE NODAL CC 1048282721 CL 3017977028 RECLAMA POR COBRO DE RECONEXION POR VALOR DE 17.082 REFLEJADO EN LA FACTURA DE JUNIO 2025.

Nro. Respuesta:

Fecha Respuesta: 5-08-2025

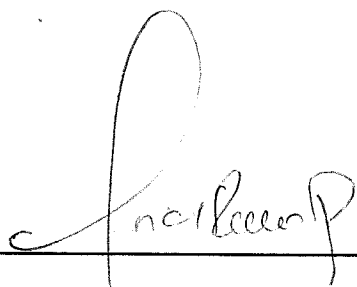
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta la reclamación presentada con relación al cobro de reconexión facturado en periodo JUNIO 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 periodos 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 11 de JULIO de 2024 y orden 444880284 indica lo siguiente: "se bloquea válvula casa sola", 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 11 de junio de 2025 con orden 562190205, en la cual indica lo siguiente: "CASA SOLA - SE ENCONTRO CON SERVICIO". En consecuencia, a lo anterior, se ajusta el cobro de reconexión facturado en el periodo de JUNIO 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:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Inalberto P', is written over a horizontal line.

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

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA J-S-A-R	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 22041253	
NOMBRE	KATHERINE NODAL SERENO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 17 CL 28 A -23 (AP 102)	Citación	☒ Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	6/08/2025	Aviso	☐ Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA DESOLUCIONADO		PQR-12907155-M9T1	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	☐ Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	☒ Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	06.08.2025 10:48 A.M	Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN ADTO R/ANUS REJAS GUIS PJO CEFANI CA OBREROS TRABAJANDO		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, 06 DE AGOSTO 2025



SEÑOR(A):

PQR-12907155-M9T1

KATHERINE NODAL SERENO

CR 17 CL 28 A -23 (AP 102)

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento PQR-12907155-M9T1.

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 cliente , 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, 06 DE AGOSTO 2025



SEÑOR(A):

PQR-12907155-M9T1

KATHERINE NODAL SERENO

CR 17 CL 28 A -23 (AP 102)

MALAMBO ATLANTICO

Asunto Citación para notificación personal

Requerimiento **PQR-12907155-M9T1**.

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 cliente , dentro los 5 días hábiles siguiente a la fecha de envío 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