

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		<i>Martin Calvo</i>	
NOMBRE	ANGEL ATENCIO CARPIO	REGISTRO O CC: <i>72240952</i>	
DIRECCIÓN	CL 19 CR 8 B SUR -3	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	6/12/2023	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	0 Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	X Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	"	PQR-11312827-T4D9	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	06/12/2023.	Casa Vacía	Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir X
<i>Casa dividida en 2 aptos entregados Se nego a recibir el servicio</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°	

Fecha de fijación = 07/12/2023.

Fecha de desfijación = 15/12/2023.

Malambo, 05 de diciembre de 2023

Señor
Ángel Atencio Carpio
CL 19 CR 8 B SUR -3
Contrato: 11940880
El Edén
Malambo, Atlántico

20231130001518

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. **20231120001242** del día 4/12/2023, donde la Superintendencia de Servicios Domiciliarios presenta solicitud radicada por el usuario **Ángel Atencio Carpio** en relación con, el Recurso de Queja recibido con Radicado No. **20238004640672** del día 01/12/2023, nos permitimos informarle lo siguiente:

Se procede a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CL 19 CR 8 B SUR -3 se encuentra registrado en nuestra base de datos con contrato No. **11940880**. Aquí se tiene que, presentó derecho de petición mediante radicado interno No. 20231120001094 del día **18/10/2023** en relación con las facturaciones de los periodos de julio, agosto y septiembre 2.023, mediante radicado No. **PQR-11196595-V9G2**, de las cuales se emitió decisión el día **20/10/2023**.

Así las cosas, procedió con la notificación por aviso el día **31/10/2023** donde se realizó entrega copia integra de la decisión emitida de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo. No obstante, se manifestó lo siguiente:

"(...) Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CL 19 CR 8 B SUR -3 registrado bajo el contrato 11940880, se emiten facturas con un promedio de 3 Mts3, esto en base a su histórico de consumos. Adicional a esto, es importante informar que el predio contó con equipo de medición serial No. 2016491111 hasta el mes de diciembre del año 2017: por lo tanto, el promedio actual facturado es conforme a las últimas 6 lecturas registradas en su equipo de medición".

"(...) En este orden de ideas, No puede entrar a decretar o exonerar los valores facturados por concepto de cargos fijos, ya que no son procedentes, en razón que es la misma ley en su artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994 la que establece dicha prohibición.

Y finalmente, se evidencia que el predio presenta un saldo total en mora por \$576.0612. Lo anterior, correspondiente a las facturas desde enero hasta septiembre del presente año. Aquí, se informa que se encuentra incluida el saldo que se encontraba diferido, toda vez que fue reversado en la facturación de junio 2.023. Aunado a lo anterior, se invita a realizar un nuevo acuerdo de pago y realizar solicitud de instalación de un nuevo equipo de medición para que se facture conforme a lo registrado a través de este (...)"

Debido a lo anterior, realizó la presentación de los Recursos de ley mediante Radicado No. **PQR-11196595-V9G2-R** y Radicado interno No. **20231120001164** el día 08/11/2023, por lo tanto, se decidió emitir respuesta el día 09/11/2023 y posterior a esto, se notificó por aviso el día 21/11/2023.

Aquí es importante precisar que, en respuesta a los Recursos de ley presentados **PQR-11196595-V9G2-R** fueron rechazados teniendo en cuenta el artículo 155 de la ley 142 de 1.994, donde señala lo siguiente:

"ARTÍCULO 155. Del pago y de los recursos: "(...) Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos".

Y, aun así, se concedieron los Recursos de Queja respectivamente al término de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente una vez realizada la debida notificación, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, la ley 142 de 1.994, El Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado en nuestro Municipio Malambo.



Grupo-epm

Lo anterior, se procede con el traslado por competencia al Recurso de Queja presentado por el peticionario **Ángel Atencio Carpio** ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para el debido trámite de este. Es de tener en cuenta que, la comunicación inicial del día 01/12/2023 no fue radicada como Recurso de Queja ante la SSPD. Y finalmente, se anexa Recurso de Queja íntegro presentado por el usuario.

Aguas de Malambo S.A E.S.P., reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Dado en Malambo, a los 5 días del mes de diciembre de 2023.

Atentamente,

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente

Malambo, 05 de diciembre de 2023

Señor
Ángel Atencio Carpio
CL 19 CR 8 B SUR -3
Contrato: 11940880
El Edén
Malambo, Atlántico

20231130001518

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. **20231120001242** del día 4/12/2023, donde la Superintendencia de Servicios Domiciliarios presenta solicitud radicada por el usuario **Ángel Atencio Carpio** en relación con, el Recurso de Queja recibido con Radicado No. **20238004640672** del día 01/12/2023, nos permitimos informarle lo siguiente:

Se procede a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CL 19 CR 8 B SUR -3 se encuentra registrado en nuestra base de datos con contrato No. **11940880**. Aquí se tiene que, presentó derecho de petición mediante radicado interno No. 20231120001094 del día **18/10/2023** en relación con las facturaciones de los periodos de julio, agosto y septiembre 2.023, mediante radicado No. **PQR-11196595-V9G2**, de las cuales se emitió decisión el día **20/10/2023**.

Así las cosas, procedió con la notificación por aviso el día **31/10/2023** donde se realizó entrega copia íntegra de la decisión emitida de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo. No obstante, se manifestó lo siguiente:

*"(...) Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CL 19 CR 8 B SUR -3 registrado bajo el contrato **11940880**, se emiten facturas con un promedio de 3 Mts3, esto en base a su histórico de consumos; Adicional a esto, es importante informar que el predio contó con equipo de medición serial No. **2016491111** hasta el mes de diciembre del año 2.017, por lo tanto, el promedio actual facturado es conforme a las últimas 6 lecturas registradas en su equipo de medición".*

"(...) En este orden de ideas, No puede entrar a decretar o exonerar los valores facturados por concepto de cargos fijos, ya que no son procedentes, en razón que es la misma ley en su artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994 la que establece dicha prohibición.

*Y finalmente, se evidencia que el predio presenta un saldo total en mora por **\$576.0612**. Lo anterior, correspondiente a las facturas desde enero hasta septiembre del presente año. Aquí, se informa que se encuentra incluida el saldo que se encontraba diferido, toda vez que fue reversado en la facturación de junio 2.023. Aunado a lo anterior, se invita a realizar un nuevo acuerdo de pago y realizar solicitud de instalación de un nuevo equipo de medición para que se facture conforme a lo registrado a través de este (...)"*

Debido a lo anterior, realizó la presentación de los Recursos de ley mediante Radicado No. **PQR-11196595-V9G2-R** y Radicado interno No. **20231120001164** el día 08/11/2023, por lo tanto, se decidió emitir respuesta el día 09/11/2023 y posterior a esto, se notificó por aviso el día 21/11/2023.

Aquí es importante precisar que, en respuesta a los Recursos de ley presentados **PQR-11196595-V9G2-R** fueron rechazados teniendo en cuenta el artículo 155 de la ley 142 de 1.994, donde señala lo siguiente:

"...ARTÍCULO 155. Del pago y de los recursos: "(...) Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos".

Y, aun así, se concedieron los Recursos de Queja respectivamente al término de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente una vez realizada la debida notificación, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, la ley 142 de 1.994, El Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado en nuestro Municipio Malambo.

Lo anterior, se procede con el traslado por competencia al Recurso de Queja presentado por el peticionario **Ángel Atencio Carpio** ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para el debido trámite de este. Es de tener en cuenta que, la comunicación inicial del día 01/12/2023 no fue radicada como Recurso de Queja ante la SSPD. Y finalmente, se anexa Recurso de Queja íntegro presentado por el usuario.

Aguas de Malambo S.A E.S.P., reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Dado en Malambo, a los 5 días del mes de diciembre de 2023.

Atentamente,



ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente