

Fecha fijación = 12/01/2024.
 fecha desfijación = 19/01/2024.



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Maribel Calvo A</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72 040 557</i>	
NOMBRE	CARLOS RODRIGUEZ MUÑOZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 10 CR 3 SUR -50	Citación	Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	11/01/2024	Aviso	Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	<input checked="" type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-11365674-Q8K4	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>Enero 11 /24 4:10 pm</i>	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>Casa con paredes y Rejas blancas Cerrada.</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, 10 de enero de 2024

Señor
Carlos David Rodríguez Muñoz
Contrato: 11936751
CL 10 CR 3 SUR -50
Bellavista III
Malambo – Atlántico

20241130000023

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. **20231120001364** del día 29/12/2023, donde solicita se remita expediente correspondiente al Recurso de Queja ante la SSPD del acto administrativo No. 2.767 del día 26/12/2023, para brindar respuesta clara y de conforme a sus pretensiones, 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 10 CR 3 SUR -50 se encuentra registrado en nuestra base de datos con contrato No. **11936751**.

Ahora bien, identificamos radicado No. **PQR-11268164-K5B5** del día **16/11/2023** donde presentó reclamación verbal sobre el periodo de **octubre** del año 2.023. No obstante, en respuesta emitida a la reclamación inicial el día 05/12/2023, donde se decide resolver No acceder, y así se concedió la presentación de los Recurso de ley, una vez notificada la decisión inicial.

Así las cosas, se evidencia radicado interno No. **20231120001333** del día **21/12/2023**, correspondiente al Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación del radicado No. **PQR-11268164-K5B5-R**, de las cuales se decidió **RECHAZAR** el Recurso de Apelación, y **CONCEDER** el Recurso de Queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, al término de 5 días hábiles siguientes al de notificación de la decisión, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Por ello, en el literal No. 3 de la decisión del acto administrativo No. 2.767 del día 26/12/2023, se informó expresamente lo siguiente:


RESUELVE

1. **Rechazar** los recursos interpuestos por el señor(a) **Carlos Rodríguez Muñoz**.
2. Notifíquese personalmente la presente decisión administrativa.
3. Se concede Recurso de Queja al término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la presente notificación.

Teniendo en cuenta lo solicitado en el oficio No. **20231120001364**, se procede con realizar traslado por competencia o remisión del expediente completo del radicado No. **PQR-11268164-K5B5-R** ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se dé el trámite del **Recurso de Queja** a solicitud del peticionario.

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 10 días del mes de enero de 2.024.



Aguas de Malambo – NIT 900.409.332-2
Calle 4ª cra 1 Esquina, Planta de Potabilización El Tesoro
Malambo, Atlántico, Colombia
Teléfono: 3760606 - Línea de atención nacional: 018000 518196
<http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>



Grupo epm®

Atentamente,

Ana Gutierrez D.

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ

Auxiliar de Procesos Comerciales

Atención Cliente



Aguas de Malambo – NIT 900.409.332-2
Calle 4ª cra 1 Esquina, Planta de Potabilización El Tesoro
Malambo, Atlántico, Colombia
Teléfono: 3760606 - Línea de atención nacional: 018000 518196
<http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>

Malambo, 10 de enero de 2024

Señores
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Referencia: Traslado Por Competencia - RECURSO DE QUEJA
Contrato: 11936751
Cliente: **Carlos Rodríguez Muñoz**

20241130000024

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. **20231120001364** del día 29/12/2023, donde el usuario **Carlos Rodríguez Muñoz** solicita se dé el traslado del Recurso de Queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios correspondiente al acto administrativo No. 2.767 del día 26/12/2023, 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 10 CR 3 SUR -50 se encuentra registrado en nuestra base de datos con contrato No. **11936751**. Aquí se tiene que, presentó reclamación verbal mediante radicado No. **PQR-11268164-K5B5** del día 16/11/2023 en relación con la facturación del periodo de octubre 2.023, de las cuales se emitió decisión el día 05/12/2023.

Así las cosas, procedió con la notificación por aviso el día **15/12/2023** donde se realizó entrega copia integra de la decisión emitida de conformidad con el Código de procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo.

Debido a lo anterior, realizó la presentación de los Recursos de ley mediante Radicado No. **PQR-11268164-K5B5-R** y Radicado interno No. **20231120001333** el día 21/12/2023, por lo tanto, se decidió emitir respuesta el día 09/11/2023 y posterior a esto, se notificó vía correo electrónico autorizado car12ro21@hotmail.com el día 26/12/2023.

Aquí es importante precisar que, en respuesta a los Recursos de ley presentados **PQR-11268164-K5B5-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 **Carlos Rodríguez Muñoz** ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para el debido tramite de este. Es de tener en cuenta que, se anexa la comunicación inicial del día 29/12/2023 presentado por el usuario y el expediente completo del radicado en mención.




Grupo **epm**

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 10 días del mes de enero de 2024.

Atentamente,

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención cliente



Aguas de Malambo – NIT 900.409.332-2
Calle 4ª cra 1 Esquina, Planta de Potabilización El Tesoro
Malambo, Atlántico, Colombia
Teléfono: 3760606 - Línea de atención nacional: 018000 518196
<http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>

Malambo, 28-12-2023

SEÑORES

AGUAS DE MALAMBO

PAR-11365674-08K4

Radicado:

20231120001364

Día: 29/12/2023

Ana C. G. D.

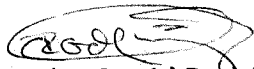
ATENTAMENTE : Dra. ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ

E.S.D.

REF: Solicito sea enviado el recurso de queja a la superintendencia de servicios públicos domiciliario

Atentamente me dirijo a usted a fin de solicitarle se sirva enviar el recurso de queja ante la superintendencia de servicios públicos domiciliario, tal y como lo describe usted en el numeral 3 del resuelve acta empresarial No 2767 de la fecha 26 de diciembre del 2023.

Cordialmente



Carlos David Rodríguez Muñoz

C.C 73317443

Contrato: 11936751.