

Fijación: 06-03-2024
 Desplazamiento: 13-03-2024



Grupo ep

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Martin Calvo</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72020593</i>	
NOMBRE	Martha Isabel Mejia Rubio	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 6 A CL 14 -130 (CS 10)	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	5/03/2024	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	<input type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBIÓ:		NÚMERO DE PQR PQR-11465600-P1P6	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
NOMBRE		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
CC		Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>05/03/24</i>	Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN <i>El portero no permitió el ingreso al conjunto, ya que no conoce a la Sra Martha</i>		El cliente no permanece	<input type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 5 de Marzo de 2024



Señor (a).

MARTHA ISABEL MEJIA RUBIO

PQR-11465600-P1P6A

CR 6 A CL 14 -130 (CS 10)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11465600-P1P6

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: 23/02/2024

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,

EDINSON RAFAEL BOLANO DE LA HOZ



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

198433000163460700-4-1

Medellín, 5 de Marzo de 2024



Señor (a).

MARTHA ISABEL MEJIA RUBIO

PQR-11465600-P1P6A

CR 6 A CL 14 -130 (CS 10)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11465600-P1P6

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: 23/02/2024

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,

EDINSON RAFAEL BOLANO DE LA HOZ



198433000163460700-4-1

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



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-11465600-P1P6 Fecha Creación: 07/02/2024 10:46:03 AM
Contacto: Martha Isabel Mejia Rubio
Instalación: 198433000163460700
Dirección: CR 6 A CL 14 -130 (CS 10)
Meses Reclamados: Enero-2024;Diciembre-2023;Noviembre-2023;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

Usuario radica reclamacion ante los consumos facturados en el periodo de abril 23, informa que le llega muy alto el consumo para que lo utiliza. Además, ha reclamado pero no le han realizado la visita. Solicita revisión y reajuste.

Nro. Respuesta: PQR-11465600-P1P6 Fecha Respuesta: 23/02/2024 08:22:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P decide no acceder a la reclamación presentada, Se programa visita técnica en el predio bajo orden de trabajo número 422334553 el día 22 febrero del 2024 pero el predio se encontró cerrado por ende no fue posible realizar la revisión interna, se reprogramo visita el día 23 de febrero del 2024 con orden de trabajo número 422225035 y no fue posible realizar revisión interna porque el predio se encontró si solo por ende no fue posible realizar la revisión interna y sin respuesta al número de celular aportado, , además: celador del conjunto se comunico con usuario y no contesta dice celador que sin autorizacion del usuario no me puede permitir el ingreso al conjunto, pero evidenciando en nuestro sistema se puede evidenciar que los cobro realizados se han efectuado teniendo en cuenta la lectura del equipo de medida, es importante aclarar que de acuerdo artículo 146 de la ley 142, donde nos informa que, La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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:



RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-11465600-P1P6 Fecha Creación: 07/02/2024 10:46:03 AM
Contacto: Martha Isabel Mejia Rubio
Instalación: 198433000163460700
Dirección: CR 6 A CL 14 -130 (CS 10)
Meses Reclamados: Enero-2024;Diciembre-2023;Noviembre-2023;
Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

Usuario radica reclamación ante los consumos facturados en el periodo de abril 23, informa que le llega muy alto el consumo para que lo utiliza. Además, ha reclamado pero no le han realizado la visita. Solicita revisión y reajuste.

Nro. Respuesta: PQR-11465600-P1P6 Fecha Respuesta: 23/02/2024 08:22:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P decide no acceder a la reclamación presentada. Se programa visita técnica en el predio bajo orden de trabajo número 422334553 el día 22 febrero del 2024 pero el predio se encontró cerrado por ende no fue posible realizar la revisión interna, se reprogramo visita el día 23 de febrero del 2024 con orden de trabajo número 422225035 y no fue posible realizar revisión interna porque el predio se encontró si solo por ende no fue posible realizar la revisión interna y sin respuesta al número de celular aportado, , además: celador del conjunto se comunico con usuario y no contesta dice celador que sin autorización del usuario no me puede permitir el ingreso al conjunto, pero evidenciando en nuestro sistema se puede evidenciar que los cobro realizados se han efectuado teniendo en cuenta la lectura del equipo de medida, es importante aclarar que de acuerdo artículo 146 de la ley 142, donde nos informa que, La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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:



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Martha Calvo</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>71040993</i>	
NOMBRE	Martha Isabel Mejia Rubio	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CR 6 A CL 14 -130 (CS 10)	Citación	## Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	26/02/2024	Aviso	0 Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
RECIBIÓ:		NUMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-11465600-P1P6	
NOMBRE	<i>Martha Mejia</i>	CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC	<i>22527974</i>	Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO	*	Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>11:45 pm Feb 26/24</i>	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, 23 de Febrero de 2024



PQR-11465600-P1P6C

Señor (a).
MARTHA ISABEL MEJIA RUBIO
CR 6 A CL 14 -130 (CS 10)
MALAMBO, Atlántico
Teléfono:

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-11465600-P1P6

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,

EDINSON RAFAEL BOLANO DE LA HOZ



198433000163460700-4-1

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