

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		<i>Martin Calvo</i>	
NOMBRE	RAFAEL MORALES GARCIA	REGISTRO O CC: <i>72090593</i>	
DIRECCIÓN	CL 20 CR 24 -5	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	20/02/2024	Citación	Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input checked="" type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
		PQR-11442198-T3Q8	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>Feb 20/24 3:30 pm</i>	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION <i>el dueño no se encontraba y una señora se nego a recibirlo alegando que el señor era muy fregado</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 fijación = 21/02/2024.
 fecha desfijación = 28/02/2024.*

Medellín, 20 de Febrero de 2024



Señor (a).

RAFAEL MORALES GARCIA

PQR-11442198-T3Q8A

CL 20 CR 24 -5

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11442198-T3Q8

Radicado Nro. 20241120000137

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: 09/02/2024

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.

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,

Ana Gutierrez D.

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ



198433000061480000-4-1

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

Medellín, 20 de Febrero de 2024



Señor (a).

RAFAEL MORALES GARCIA

PQR-11442198-T3Q8A

CL 20 CR 24 -5

MALAMBO, Atlántico

Teléfono: 3000000

Asunto: Notificación por aviso

PQR-11442198-T3Q8

Radicado Nro. 20241120000137

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: 09/02/2024

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.

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,

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ



198433000061480000-4-1

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

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

3022557530

Malambo, 09 de febrero de 2024

Señor
Rafael Morales
CL 20 CR 24 -5
Concord II
Contrato: 11940954
Malambo, Atlántico

20241130000224

Referencia: **PQR-11442198-T3Q8**
E-20241120000137

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **Rafael Morales** en su calidad de usuario (a) y suscriptor del contrato **11940954** presenta una petición.
FUNDAMENTOS DE DERECHO

Art.152. Y S/S de la Ley 142/94 y el Dcto.302/2000 art.24. Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes. El Artículo 154, de la Ley 142 de 1994, del Capítulo VII, establece expresamente que, en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

El artículo 146 inciso primero establece la empresa y suscriptor usuario tienen derecho a que los consumos se midan a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

CONSIDERACIONES

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en atención a la manifestación realizada por el usuario y suscriptor del contrato No.**11940954**; en uso de sus facultades conferidas por la ley 142 de 1994, El contrato de condiciones uniformes y de más normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado.

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CL 20 CR 24 -5 registrado bajo el contrato **11940954**, cuenta con equipo de medición con serie No. **2022025397**; Actualmente conectado y en funcionamiento.

De acuerdo con lo solicitado, se procede a realizar inspección técnica mediante orden No. 420625573 el día 07/02/2024; De las cuales, se verifica predio encontrando medidor con serie No. 2022025397 y lectura 63 Mts3. No obstante, encontramos que funcionan farmacia y restaurante, téngase en cuenta que en el momento de la inspección interna se encontró predios solos:

Ahora bien, en relación con los cobros facturados correspondientes a las contribuciones y el uso comercial, se informa que mediante lo establecido en el **CONCEPTO 8721 DE 2015** de la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO -CRA-** establece expresamente lo siguiente:

Teniendo en cuenta lo previsto en las definiciones del artículo 3 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 1 del Decreto 229 de 2002, en los siguientes términos:

"Artículo 1o. El artículo 3o del Decreto 302 de 2000, quedará así:

"(...)

- 1.35. Servicio comercial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.
- 1.36. Servicio residencial:** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.
- 1.37 Servicio especial:** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora autorizando dicho servicio.
- 1.38 Servicio industrial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.
- 1.39 Servicio oficial.** Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial. (...)"

En ese orden de ideas, todo uso que se haga de un inmueble diferente al cubrimiento de necesidades relacionadas con la vivienda de las personas (art. 3.36), tendrá el tratamiento de comercial o industrial. Ahora bien, para efectos de determinar si una actividad es comercial o no, el numeral 3.35 antes citado, remite al Código de Comercio, para lo cual habrá que analizar en cada caso en particular los artículos 10, 20, 21, 22, 23, 100 y 1192 de dicho Código.

Aunado a lo anterior, se decide no acceder a su solicitud de cambio de uso a predio residencial, conforme la inspección realizada funciona predios comerciales.

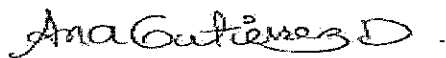
RESUELVE

1. No Acceder parcialmente a su reclamo, conforme a la parte considerativa.
2. Notifíquese personalmente la presente decisión administrativa.
3. Contra la presente decisión proceden por medio escrito y debidamente sustentados, los Recursos de Reposición ante la Dirección Comercial de la empresa AGUAS DE MALAMBO y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la presente notificación.

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 09 días del mes de febrero de 2024.

Atentamente,



ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente

Malambo, 09 de febrero de 2024

Señor
Rafael Morales
CL 20 CR 24 -5
Concord II
Contrato: 11940954
Malambo, Atlántico

20241130000224

Referencia: **PQR-11442198-T3Q8**
E-20241120000137

FUNDAMENTOS DE HECHO

El señor(a) **Rafael Morales** en su calidad de usuario (a) y suscriptor del contrato **11940954** presenta una petición.
FUNDAMENTOS DE DERECHO

Art.152. Y S/S de la Ley 142/94 y el Dcto.302/2000 art.24. Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes. El Artículo 154, de la Ley 142 de 1994, del Capítulo VII, establece expresamente que, en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

El artículo 146 inciso primero establece la empresa y suscriptor usuario tienen derecho a que los consumos se midan a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

CONSIDERACIONES

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., en atención a la manifestación realizada por el usuario y suscriptor del contrato No.**11940954**; en uso de sus facultades conferidas por la ley 142 de 1994, El contrato de condiciones uniformes y de más normas que regulan la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y de alcantarillado.

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CL 20 CR 24 -5 registrado bajo el contrato **11940954**, cuenta con equipo de medición con serie No. **2022025397**; Actualmente conectado y en funcionamiento.

De acuerdo con lo solicitado, se procede a realizar inspección técnica mediante orden No. 420625573 el día 07/02/2024; De las cuales, se verifica predio encontrando medidor con serie No. 2022025397 y lectura 63 Mts3. No obstante, encontramos que funcionan farmacia y restaurante, téngase en cuenta que en el momento de la inspección interna se encontró predios solos.

Ahora bien, en relación con los cobros facturados correspondientes a las contribuciones y el uso comercial, se informa que mediante lo establecido en el **CONCEPTO 8721 DE 2015** de la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO -CRA-** establece expresamente lo siguiente:

Teniendo en cuenta lo previsto en las definiciones del artículo 3 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 1 del Decreto 229 de 2002, en los siguientes términos:

"Artículo 1o. El artículo 3o del Decreto 302 de 2000, quedará así:

"(...)

- 1.35. Servicio comercial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.
- 1.36. Servicio residencial:** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.
- 1.37 Servicio especial:** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora autorizando dicho servicio.
- 1.38 Servicio industrial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.
- 1.39 Servicio oficial.** Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial. (...)"

En ese orden de ideas, todo uso que se haga de un inmueble diferente al cubrimiento de necesidades relacionadas con la vivienda de las personas (art. 3.36), tendrá el tratamiento de comercial o industrial. Ahora bien, para efectos de determinar si una actividad es comercial o no, el numeral 3.35 antes citado, remite al Código de Comercio, para lo cual habrá que analizar en cada caso en particular los artículos 10, 20, 21, 22, 23, 100 y 1192 de dicho Código.

Aunado a lo anterior, se decide no acceder a su solicitud de cambio de uso a predio residencial, conforme la inspección realizada funciona predios comerciales.


RESUELVE

1. No Acceder parcialmente a su reclamo, conforme a la parte considerativa.
2. Notifíquese personalmente la presente decisión administrativa.
3. Contra la presente decisión proceden por medio escrito y debidamente sustentados, los Recursos de Reposición ante la Dirección Comercial de la empresa AGUAS DE MALAMBO y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la presente notificación.

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 09 días del mes de febrero de 2024.

Atentamente,



ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente

Barranquilla 26 de enero de 2024

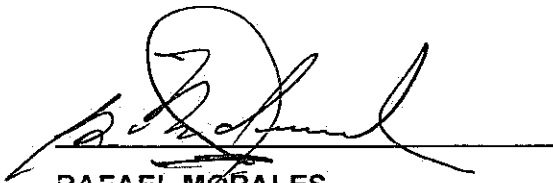
Señores

AGUAS DE MALAMBO

Por medio del presente escrito muy comedidamente les solicitamos se sirvan practicar una visita de inspección al predio situado en la calle 20 N° 24-05 a nombre del señor HENRY CASTILLO con el contrato N°11940954, debido a que el uso del agua siempre había sido facturado como domiciliario. Residencial; el contador fue robado y al hacer la reposición del equipo empezaron a cobrar uso comercial.

Esperamos la pronta respuesta de ustedes.

Atentamente,



RAFAEL MORALES

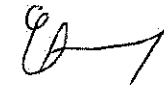
CC. 7.442.627

Celular: 3136130024

Radicado.

20241130000169. ~~1-1~~ SE AVALIA
Este Radicado

30-01-2024


POR-11442198-T308.
task # 1988145.

ESTE DOCUMENTO
Radicado

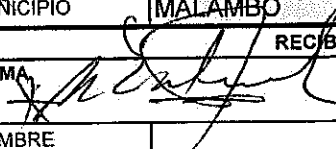
20241120000137

Di: 30/01/24



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC:	
NOMBRE	RAFAEL MORALES GARCIA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 20 CR 24 -5	Citación	<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	12/02/2024	Aviso	Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	Carta de cobro
RECIBÍO:		NUMERO DE PQR	
FIRMA		PQR-11442198-T3Q8	
NOMBRE	H. 10:05	CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA		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, 9 de Febrero de 2024



PQR-11442198-T3Q8C

Señor (a).
RAFAEL MORALES GARCIA
CL 20 CR 24 -5
MALAMBO, Atlántico
Teléfono: 3000000

Citación para notificación personal.
Asunto: Requerimiento: PQR-11442198-T3Q8
Nro Radicado: 20241120000137

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,

Ana Gutierrez D.

ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ



198433000061480000-4-1

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