

Fecha fijación = 01/03/2024.
 Fecha desfijación = 08/03/2024.



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

| | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|--|
| REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P | | NOMBRE DE QUIEN ENTREGA | |
| DESTINATARIO: | | <i>Martin Calvo B</i> | |
| NOMBRE | ZAMUA NUBIETH NAVARRETE NOGUERA | REGISTRO O CC: <i>72040953</i> | |
| DIRECCIÓN | CR-28 CL 25 C -41 | TIPO DE COMUNICACIÓN | |
| FECHA DE ENVIO | 29/02/2024 | Citación | Inicio de actuación |
| MUNICIPIO | MALAMBO | Aviso | Interrupción de términos |
| RECIBIÓ: | | Oficio de respuesta | <input checked="" type="checkbox"/> Carta de cobro |
| | | NÚMERO DE PQR | |
| | | PQR-11521654-H1Z7 | |
| | | CAUSAS DE DEVOLUCIÓN | |
| NOMBRE | | Casa Sola | Se traslado |
| CC | | Casa Vacía | Fuerza mayor |
| TELÉFONO | | Dirección Errada | Se nego a recibir |
| FECHA Y HORA DE ENTREGA | <i>10:30 Am feb 29/24</i> | Dirección no existe | Zona de alto riesgo |
| OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN | <i>Casa color rosado Derruida</i> | El cliente no permanece | No hay quien reciba |
| | | Faltan datos en la dirección | Se desconoce al cliente |
| | | consecutivo N° | |

Malambo, 28 de febrero de 2024

Señora
Zamua Nubieth Navarrete Noguera
CR 28 CL 25 C -41
Concorde III Parte alta
Contrato: 12015166
Malambo, Atlántico

20241130000322

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. **20241120000273** del día 26/02/2024, donde nos manifiestan inconformidad con el servicio de alcantarillado toda vez que, se encuentra desbordado afectando la parte interna del predio, para brindar respuesta clara y de conforme a sus pretensiones, nos permitimos informarle lo siguiente:

Informe técnico

Nuestros funcionarios operativos procedieron con la atención a la solicitud en referencia correspondiente al sector Concorde III Parte alta precisamente a la dirección con CR 28 CL 25 C -41, donde se realizó inspección y verificación de la problemática generada con el sistema de alcantarillado.

No obstante, se realizó verificación con el equipo vector al MH ubicado en la CR 28 CL 26 ubicado en una tubería principal; Aquí es importante informar que, se identificó que las aguas servidas se encuentran evacuando de manera normal.

Así las cosas, encontramos que el taponamiento que nos manifiesta es debido a que, la acometida domiciliar se encuentra dañada. Por ende, este daño interno deberá ser corregido por el usuario.

Se le recuerda que, el mantenimiento de las instalaciones internas domiciliarias es responsabilidad del cliente, y se recomienda verificar constantemente su buen estado y hacer uso racional del servicio (y de esta forma cancelar un menor valor en la factura por concepto de consumo), lo anterior, teniendo en cuenta lo dispuesto en el decreto 1077 de 2015. Artículo 2.3.1.2.4.18, el cual reza:

Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliar del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

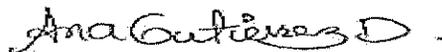
Teniendo en cuenta lo anterior, se adjunta evidencia fotográfica:



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 28 días del mes de febrero de 2024.

Atentamente,



ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente

Malambo, FEBRERO 26 del 2024

SEÑORES
AGUAS DE MALAMBO S.A.E.S.P.
E.S.D

Queja = Enviado 28/02
Radicado:
20241120000273
26/02/2024 11:55am
Raisa B.
POR- 11521654- H1ZF.

Cto: 12015166

REF: REVISION URGENTE, DESTAPAR MANJOL QUE ESTA TAPADO

Por medio del presente escrito solicito de manera urgente una Revisión, debido a que el inmueble de mi propiedad que se identifica con el contrato **NO 12015166**, ubicado en la CARRERA 28 calle 25C-41 Barrio el Concord-municipio de malambo, presenta en la sala un derrame permanente de aguas NEGRAS ESTA TAPADO EL MANJOL ESTA ES LA SEGUNDA VEZ QUE OCURRE LO MISMO

En otra ocasión me hicieron hacer un gasto grande porque pensé que la tubería interna alcantarilla estaba tapada y no fue así porque todo funcionaba se atrancaba en el manjol

NOTA:

Agradezco me colaboren debido a que se hace necesario ya que en el inmueble hay niños y una señora en estado de embarazo.

ATTE:



ZAMUA NUBIETH NAVARRETE NOGUERA
C.C.No 32.693.151 expedida en Barranquilla
Tel celular 3045229384

Malambo, 28 de febrero de 2024

Señora
Zamua Nubieth Navarrete Noguera
CR 28 CL 25 C -41
Concorde III Parte alta
Contrato: 12015166
Malambo, Atlántico

20241130000322

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. **20241120000273** del día 26/02/2024, donde nos manifiestan inconformidad con el servicio de alcantarillado toda vez que, se encuentra desbordado afectando la parte interna del predio, para brindar respuesta clara y de conforme a sus pretensiones, nos permitimos informarle lo siguiente:

Informe técnico

Nuestros funcionarios operativos procedieron con la atención a la solicitud en referencia correspondiente al sector Concorde III Parte alta precisamente a la dirección con CR 28 CL 25 C -41, donde se realizó inspección y verificación de la problemática generada con el sistema de alcantarillado.

No obstante, se realizó verificación con el equipo vector al MH ubicado en la CR 28 CL 26 ubicado en una tubería principal; Aquí es importante informar que, se identificó que las aguas servidas se encuentran evacuando de manera normal.

Así las cosas, encontramos que el taponamiento que nos manifiesta es debido a que, la acometida domiciliaria se encuentra dañada. Por ende, este daño interno deberá ser corregido por el usuario.

Se le recuerda que, el mantenimiento de las instalaciones internas domiciliarias es responsabilidad del cliente, y se recomienda verificar constantemente su buen estado y hacer uso racional del servicio (y de esta forma cancelar un menor valor en la factura por concepto de consumo), lo anterior, teniendo en cuenta lo dispuesto en el decreto 1077 de 2015. Artículo 2.3.1.2.4.18, el cual reza:

Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Teniendo en cuenta lo anterior, se adjunta evidencia fotográfica:



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 28 días del mes de febrero de 2024.

Atentamente,



ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente