

PRUEBA DE ENTREGA

OK

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J-J-A-2.	
NOMBRE	EDILBERTO MONSALVE PEREZ	REGISTRO O CC: 22041253	
DIRECCIÓN	CL 27 A CR 28 A -47	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	29/04/2025	Citación	<input type="checkbox"/> Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	<input type="checkbox"/> Interrupción de términos
RECIBIÓ:		Oficio de respuesta	<input checked="" type="checkbox"/> Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-12616121-H7J5	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	<input type="checkbox"/> Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	29/04/2025 10:10 A.M	Casa Vacía	<input type="checkbox"/> Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Se nego a recibir
CASA DESOLU PARA LEVANTA FRENTE BLANCO BOTAS BLANCAS PISO BLANCO ROJO.		Dirección no existe	<input type="checkbox"/> Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	<input checked="" type="checkbox"/> No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	<input type="checkbox"/> Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Fecha de Ejecucion 28-05-2025

Fecha de Desfijacion 4-06-2025.

Malambo, 28 de abril de 2025

Señor
Edilberto Monsalve Perez
CL 27 A CR 28 A -47
Contrato 11943076
Malambo, Atlántico

20251130000578

Referencia: **E-20251120000532**
PQR-12616121-H7J5

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido **20251120000532** el día 4 de abril de 2025, se le informa lo siguiente:

Con respecto a su solicitud el cual desea soporte del envío del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos del último recurso realizado PQR-9215015-F1Z3-R, el cual se emitió expediente ante la SSPD bajo el número de radicado de salida 20221130000463 el cual fue enviado el día 16 de marzo del 2022.

Es importante informar al usuario que el predio actualmente cuenta con valor en reclamo de \$5,575,533 pesos, en la actualidad tiene un saldo vencido de \$314.689 pesos, aclaramos que los valores que no son objeto de reclamo el usuario debe realizar el respectivo pago.

No obstante respecto a su solicitud de suspensión de acción de cobro jurídico, nuestra empresa aguas de malambo, CL 27 A CR 28 A -47, al verificar los registros de procesos judiciales del predio CL 27 A CR 28 A -47, se identificó que sí existe un proceso ejecutivo, iniciado en el año 2021, por parte de la entidad, a nombre del titular de predio, correspondiente a varias facturas de servicios públicos emitidas bajo el mismo contrato 11943076.

Se solicita al peticionante, Edilberto Monsalve, en calidad de interesado, que manifieste la calidad en la cual actúa, ya sea como titular del servicio, usuario, suscriptor, o, en su defecto, que demuestre ser un tercero debidamente autorizado por la señora Emilia Granados, para la entrega de la información correspondiente, con el fin de dar cumplimiento a Ley 1581 de 2012.

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 abril del 2025.

Atentamente



ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS
Auxiliar de procesos comerciales
Atención al cliente

Malambo, 16 de marzo de 2022

Señor 20221130000463
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
Referencia: PROCEDENCIA RECURSO DE QUEJA
Contrato:11943076
Cliente: Edilberto Monsalve Pérez
Radicado de Referencia No. 20228200898751 del 07/03/2022

Cordial saludo,

Con el presente y de conformidad a la ley 142 de 1994, la cual ha regulado en los artículos 152 a 159 todo lo relativo a la defensa de los usuarios en sede de la empresa entre los cuales se encuentra el trámite de los recursos de reposición y apelación, se tiene que a través del acto empresarial No. **2291** se decidió:

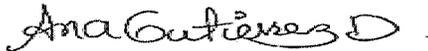
ARTÍCULO 1: Confirmar decisión solicitada en recurso interpuesto por el señor(a) Edilberto Monsalve Pérez del 14 de marzo del 2.022

ARTICULO 2. Concédase el RECURSO DE APELACION y proceder a la remisión del expediente a la SSPD una vez, se produzca la debida notificación personal al cliente.

En consecuencia, y luego de notificada la usuaria de tal decisión, se procede a remitirles copia completa de la actuación, obrante el expediente el cual consta de (52) folios, para el trámite de recursos de apelación la cual contiene los siguientes documentos:

1. Derecho de Petición- 14/12/2021
2. Prueba de entrega para notificación personal
3. Notificación por Aviso
4. Respuesta emitida por la empresa
5. Recurso de reposición y en subsidio de apelación – 03/01/2022
6. Prueba de entrega para notificación personal
7. Notificación por Aviso
8. Respuesta emitida por la empresa
9. Facturas
10. Revisiones técnicas No. 104926555 – 246685346
11. Pagares No. 15196 - 5203
12. Resolución No. 202282000105435 del 22/02/2022
13. Prueba de entrega para notificación – oficio de respuesta.
14. Respuesta emitida por la empresa – procedencia del Recurso de Queja -14/03/2022

Atentamente,



ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente



Grupo epm

Malambo, 28 de abril de 2025

Señor
Edilberto Monsalve Perez
CL 27 A CR 28 A -47
Contrato 11943076
Malambo, Atlántico

20251130000578

Referencia: **E-20251120000532**
PQR-12616121-H7J5

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido **20251120000532** el día 4 de abril de 2025, se le informa lo siguiente:

Con respecto a su solicitud el cual desea soporte del envío del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos del último recurso realizado PQR-9215015-F1Z3-R, el cual se emitió expediente ante la SSPD bajo el número de radicado de salida 20221130000463 el cual fue enviado el día 16 de marzo del 2022.

Es importante informar al usuario que el predio actualmente cuenta con valor en reclamo de \$5,575,533 pesos, en la actualidad tiene un saldo vencido de \$314.689 pesos, aclaramos que los valores que no son objeto de reclamo el usuario debe realizar el respectivo pago.

No obstante respecto a su solicitud de suspensión de acción de cobro jurídico, nuestra empresa aguas de malambo, CL 27 A CR 28 A -47, al verificar los registros de procesos judiciales del predio CL 27 A CR 28 A -47, se identificó que sí existe un proceso ejecutivo, iniciado en el año 2021, por parte de la entidad, a nombre del titular de predio, correspondiente a varias facturas de servicios públicos emitidas bajo el mismo contrato 11943076.

Se solicita al peticionante, Edilberto Monsalve, en calidad de interesado, que manifieste la calidad en la cual actúa, ya sea como titular del servicio, usuario, suscriptor, o, en su defecto, que demuestre ser un tercero debidamente autorizado por la señora Emilia Granados, para la entrega de la información correspondiente, con el fin de dar cumplimiento a Ley 1581 de 2012.

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 abril del 2025.



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

ELIECER DAVID HERNANDEZ TATIS

Auxiliar de procesos comerciales
Atención al cliente

Malambo, 16 de marzo de 2022

Señor 20221130000463
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
Referencia: PROCEDENCIA RECURSO DE QUEJA
Contrato:11943076
Cliente: Edilberto Monsalve Pérez
Radicado de Referencia No. 20228200898751 del 07/03/2022

Cordial saludo,

Con el presente y de conformidad a la ley 142 de 1994, la cual ha regulado en los artículos 152 a 159 todo lo relativo a la defensa de los usuarios en sede de la empresa entre los cuales se encuentra el trámite de los recursos de reposición y apelación, se tiene que a través del acto empresarial No. **2291** se decidió:

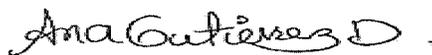
ARTÍCULO 1: Confirmar decisión solicitada en recurso interpuesto por el señor(a) Edilberto Monsalve Pérez del 14 de marzo del 2.022

ARTICULO 2. Concédase el RECURSO DE APELACION y proceder a la remisión del expediente a la SSPD una vez, se produzca la debida notificación personal al cliente.

En consecuencia, y luego de notificada la usuaria de tal decisión, se procede a remitirles copia completa de la actuación, obrante el expediente el cual consta de (52) folios, para el trámite de recursos de apelación la cual contiene los siguientes documentos:

1. Derecho de Petición- 14/12/2021
2. Prueba de entrega para notificación personal
3. Notificación por Aviso
4. Respuesta emitida por la empresa
5. Recurso de reposición y en subsidio de apelación – 03/01/2022
6. Prueba de entrega para notificación personal
7. Notificación por Aviso
8. Respuesta emitida por la empresa
9. Facturas
10. Revisiones técnicas No. 104926555 – 246685346
11. Pagares No. 15196 - 5203
12. Resolución No. 202282000105435 del 22/02/2022
13. Prueba de entrega para notificación – oficio de respuesta.
14. Respuesta emitida por la empresa – procedencia del Recurso de Queja -14/03/2022

Atentamente,



ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente

Copia 3 Folios (1)

Radicado: 20251120000532

Malambo, Abril 2025

04-04-2025

Señores:
AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
E. S. D.

PQR-12616121-4735.

Ref: DERECHO DE PETICIÓN

Contrato: 11943076

Respetados Señores.

Con fundamento en el artículo 23 C.P. y 5, 9. s del decreto 01 de 1984 C.A. y el artículo 152 de la ley 142/94 me dirijo a usted para formular la siguiente petición en interés particular de Queja y Reclamo, de conformidad con los siguientes hechos.

HECHOS

- 1- Estimados señores como es de su conocimiento mediante la Resolucion De La SSPD No. **20228200105435 de fecha 22 de FEBRERO del 2022**, la SSPD resuelve mi Recurso de queja y ordena a la empresa trasladar el expediente de la misma forma se me concede el recurso de apelación ante la SSPD, mi preocupación es que a la fecha no he recibido notificación por parte de este organismo del traslado del expediente por parte de ustedes, es importante que la empresa y el funcionario que respondió mi recurso deben tener en cuenta que la SSPD en la circular 003 del 2004 establece sobre este trámite:

La superintendencia ha evidenciado que al no existir norma legal que señale el término en el cual las empresas deben enviar a la SSPD los expedientes para tramitar el recurso de apelación presentados por los usuarios, a sido reiterada la tardanza o la omisión de los prestadores en el cumplimiento de tal actuación, así mismo que los expedientes se remiten a la SSPD en forma incompleta. Por lo tanto teniendo en cuenta tales conductas que vulneran el derecho al debido proceso de los usuarios en tanto que se le priva de obtener una respuesta adecuada y oportuna a sus reclamaciones la SSPD solicita a las empresas prestadoras de servicio público lo siguiente: **a) Remitir el expediente para tramitar el recurso de apelación dentro de los tres días siguiente a la fecha en la cual se notifique de la decisión del Recurso de Reposición b) Además el expediente debe contener toda la documentación aportada por el usuario en el proceso, en el caso que nos ocupa han transcurrido más de 3 AÑOS de haberme notificado del Recurso de Reposición y apelación, la empresa al parecer no ha realizado el traslado a la SSPD para que surta el Recurso de apelación, por lo tanto se hace necesario que la empresa me haga entrega de una copia de documento remisorio a esta entidad. La empresa debe asociar al reclamo la deuda por valor de \$5.890.222. La empresa debe suspender toda acción de corte que se genere en ocasión a la deuda reclamada y trasladar a la señora: **YAJAIRA SOLANO BENITEZ, Denominada Jefe De Gestión Comercial** para que suspenda la acción de cobro jurídico debido a que la deuda por el cual se realiza este cobro se encuentra en estado reclamado.**

Con fundamento en lo antes puesto solicito muy respetuosamente la siguiente petición.

PETICIÓN

- 1- Que se autorice a quien corresponda para que se me haga entrega de una copia del documento remisorio del expediente a la SSPD con sus respectivos recibido y que se asocie la deuda por valor de \$5.890.222 y se suspenda la acción de cobro jurídico y la acción de corte.

NOTIFICACIONES

La recibo en la carrera 1Es No. 5A-29 Barrio Bellavista Municipio de Malambo.

EDILBERTO MONSALVE PEREZ
 C.C. No. 8.533.177

Seguidamente se procede a anexar copia de la mentada resolución para su conocimiento y fines pertinentes.

Esperamos haber resuelto sus dudas e inquietudes.

Cualquier inquietud o información adicional podrá comunicarse a los teléfonos 3602272 o 3602273, presentarse en la Carrera 59 No 75-134, o escribir a las direcciones electrónicas que aparecen al pie de esta respuesta.

Cordialmente.


REBECA MERCEDES PADILLA DURAN
Directora Territorial Noroccidente

Proyecto: KAROLAYN STEFFY SUAREZ SUAREZ.
Anexo: Copia de la resolución



Grupo **epm**

Malambo, 21 de Marzo de 2025

RAD20251130000400

Sr (a)
EMILIA JUDITH GRANADOS VARELA
CL 27 A CR 28 A -47
Ciclo 114
Instalación: 198433000003010000
Concord III
Contrato 11943076
Malambo, Atlántico

Asunto: Notificación cobro Pre Jurídico

Apreciado cliente:

De acuerdo con nuestros registros comerciales, el contrato asociada a su predio presenta una deuda pendiente de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, por un valor de **\$ 5890222.15**

Te invitamos a normalizar su deuda; con esta comunicación le confirmamos que Aguas de Malambo está en la mejor disposición para facilitarte el pago de la obligación y para ello contamos con alternativas de financiación, lo invitamos a acercarse a nuestras oficinas de Atención al cliente a más tardar el **martes 01 de abril de 2025** y así evitar mayores costos que le podrá generar la continuidad del proceso de cobranza que de no normalizar la obligación se trasladaría a cobro jurídico.

Le esperamos.

Cordialmente,

Yajaira Solano Benitez
Jefe Gestión Comercial