

fecha fijación = 20/12/2024.
fecha desfijación = 30/12/2024.



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA Gustavo LADON	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: 72041962	
NOMBRE	NUBIA MARICELA LEAL QUINTERO	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 11 B6 CR 9 SUR -4	Citación	Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	19/12/2024	Aviso	Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	☒ Carta de cobro
RECIBÍÓ:		NÚMERO DE PQR	
X		PQR-12317317-L9G4	
NOMBRE		CAUSAS DE DEVOLUCION	
CC		Casa Sola	Se traslado
TELÉFONO		Casa Vacía	Fuerza mayor
FECHA Y HORA DE ENTREGA	19-12/2024	Dirección Errada	Se nego a recibir
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
CASA CERRADA LOS VECINOS NO DAN RAZON A QUE HORAS SE ENCUENTRA		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Malambo, 18 de diciembre de 2024

Señora
Nubia Maricela Leal Quintero
CL 11 B6 CR 9 SUR -4
Contrato: 11937975
Villa Bertha I
Malambo, Atlántico

20241130001793

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido **20241120001678** del día 17/12/2024, de las cuales solicita se suspenda el servicio de acueducto y se facture solo la cuota del acuerdo de pago, ya que el servicio no es constante y no utiliza el servicio hace 1 año y medio, para brindar respuesta clara y de conforme a sus pretensiones, nos permitimos informarle lo siguiente:

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CL 11 B6 CR 9 SUR -4, se encuentra identificado con el contrato No. **11937975**.

Ahora bien, se analiza de fondo los consumos facturados, y es de anotar que, mediante análisis identificamos que estas son emitidas conforme al artículo 146 de la ley 142 de 1.994, donde señala lo siguiente:

LA MEDICION DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. "(...) Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales".

Es importante informar acerca de, la necesidad de contar con un equipo de medida, para las emisiones de las facturas y estas sean contempladas bajo lo registrado a través de este, y así se tenga conocimiento del consumo suministrado y adquirido en el predio, tanto para el servicio de acueducto como para el vertimiento de las aguas negras. Adicional a lo anterior, se tiene que, en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes, establece expresamente lo siguiente:

CAPITULO VII - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO. CLÁUSULA 33. "Cuando exista medidor de acueducto, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando este funcione correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de la liquidación de la factura".

LA MEDICION DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. "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".

Por ello, los conceptos facturados por promedios se encuentran contemplados en 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 alcantarillado.

No obstante, nos remitimos al artículo 144 de la Ley 142 de 1994, dispone lo siguiente:

"ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus

consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor."

Por lo tanto, es menester indicar lo establecido en, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, habilita excepcionalmente la aplicación de mecanismos alternativos a la determinación del consumo a través del empleo de los equipos de medida para establecer el precio, según lo establezcan los contratos de servicios públicos. Tales posibilidades son: i) consumos de promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario, iii) consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o iii) o aforos individuales, según sea el caso.

Ante lo solicitado en la petición del día 17/12/2024, realizamos las debidas verificaciones a los registros presentado por el bien inmueble, de las cuales no se identifica previa solicitud relacionada con el retiro o suspensión del servicio ni identificamos que haya presentado quejas a través de nuestra línea de atención cliente relacionada con la prestación del servicio.

Por otro lado, el bien inmueble presenta un saldo total pendiente por **\$242.397** correspondiente al saldo diferido por **\$223.263** más la factura corriente del periodo de noviembre de 2.024 por **\$19.134**. Por lo tanto, se informa que, para proceder con la suspensión del servicio, el predio deberá cumplir con ciertos requisitos tales como:

- o No presentar ningún saldo pendiente (saldos diferidos ni facturas corrientes)
- o Aportar copia de cedula de ciudadanía del peticionario, en caso de ser el propietario y/o suscriptor del bien inmueble. En caso contrario, deberá presentar copia de cedula de ciudadanía del usuario más la autorización del propietario con su respectiva copia de cedula de ciudadanía.
- o Petición de la solicitud del retiro del servicio.

Así mismo, una vez que registre dicha solicitud, se procederá a ejecutar la orden de trabajo (retiro de acometidas, medidor y demás en terreno), por lo que, deberá suministrar toda la información para que se programe la ejecución de este.

Por otro lado, se informa que, este trabajo tendrá un costo que está relacionado en nuestra resolución de precios, de las cuales, se factura costos por el retiro incluyendo actividad, materiales, mano de obra y demás (cambia conforme con las condiciones del terreno), tal como se evidencia en la siguiente imagen:

ITEM	CAPITULO 03: CAMBIO, RETIRO Y REPARACIÓN DE ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO (NO INCLUYE ACCESORIOS)	UNIDAD	Valor a cobrar
1040	Cambio o retiro de acometida de acueducto en pavimento.	M	\$ 157.555
1041	Cambio o retiro de acometida de acueducto sin pavimento.	M	\$ 104.335
1042	Reparación de acometida de acueducto en la caja del medidor de ½" y 1"	UN	\$ 76.559
1043	Reparación de acometida de acueducto en toma de ½" y 1" en pavimento rígido.	UN	\$ 154.221
1044	Reparación de acometida de acueducto en toma de ½" y 1" sin pavimento	UN	\$ 31.553

Notas:

- Las actividades de obra en el nicho: excavación, lleno, y cuando es con pavimento, incluye su corte y reconstrucción, colocación de base granular, arenilla y botada de escombros.
- Se cobrará adicional el suministro, el transporte y la colocación de los accesorios requeridos.

Por ello, después de ejecutar el trabajo se generará factura de cobro correspondiente a la actividad y/o trabajos ejecutados, (puede haber variación de los saldos según condiciones del terreno). Aunado a lo anterior, se informa que no se procede con programar suspensión y/o retiro del servicio ya que no cumple con los requisitos descritos previamente.

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 18 días del mes de diciembre de 2024.

Atentamente,



ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente

Malambo, 18 de diciembre de 2024

Señora
Nubia Maricela Leal Quintero
CL 11 B6 CR 9 SUR -4
Contrato: 11937975
Villa Bertha I
Malambo, Atlántico

20241130001793

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido **20241120001678** del día 17/12/2024, de las cuales solicita se suspenda el servicio de acueducto y se facture solo la cuota del acuerdo de pago, ya que el servicio no es constante y no utiliza el servicio hace 1 año y medio, para brindar respuesta clara y de conforme a sus pretensiones, nos permitimos informarle lo siguiente:

Procedemos a realizar análisis en nuestro sistema de gestión comercial, donde se tiene que el predio con dirección CL 11 B6 CR 9 SUR -4, se encuentra identificado con el contrato No. **11937975**.

Ahora bien, se analiza de fondo los consumos facturados, y es de anotar que, mediante análisis identificamos que estas son emitidas conforme al artículo 146 de la ley 142 de 1.994, donde señala lo siguiente:

LA MEDICION DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. "(...) Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales".

Es importante informar acerca de, la necesidad de contar con un equipo de medida, para las emisiones de las facturas y estas sean contempladas bajo lo registrado a través de este, y así se tenga conocimiento del consumo suministrado y adquirido en el predio, tanto para el servicio de acueducto como para el vertimiento de las aguas negras. Adicional a lo anterior, se tiene que, en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes, establece expresamente lo siguiente:

CAPITULO VII - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO. CLÁUSULA 33. "Cuando exista medidor de acueducto, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando este funcione correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de la liquidación de la factura".

LA MEDICION DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. "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".

Por ello, los conceptos facturados por promedios se encuentran contemplados en 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 alcantarillado.

No obstante, nos remitimos al artículo 144 de la Ley 142 de 1994, dispone lo siguiente:

"ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus

consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor."

Por lo tanto, es menester indicar lo establecido en, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, habilita excepcionalmente la aplicación de mecanismos alternativos a la determinación del consumo a través del empleo de los equipos de medida para establecer el precio, según lo establezcan los contratos de servicios públicos. Tales posibilidades son: i) consumos de promedios de otros periodos del mismo suscriptor y/o usuario, iii) consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o iii) o aforos individuales, según sea el caso.

Ante lo solicitado en la petición del día 17/12/2024, realizamos las debidas verificaciones a los registros presentado por el bien inmueble, de las cuales no se identifica previa solicitud relacionada con el retiro o suspensión del servicio ni identificamos que haya presentado quejas a través de nuestra línea de atención cliente relacionada con la prestación del servicio.

Por otro lado, el bien inmueble presenta un saldo total pendiente por **\$242.397** correspondiente al saldo diferido por **\$223.263** más la factura corriente del periodo de noviembre de 2.024 por **\$19.134**. Por lo tanto, se informa que, para proceder con la suspensión del servicio, el predio deberá cumplir con ciertos requisitos tales como:

- No presentar ningún saldo pendiente (salos diferidos ni facturas corrientes)
- Aportar copia de cedula de ciudadanía del peticionario, en caso de ser el propietario y/o suscriptor del bien inmueble. En caso contrario, deberá presentar copia de cedula de ciudadanía del usuario más la autorización del propietario con su respectiva copia de cedula de ciudadanía.
- Petición de la solicitud del retiro del servicio.

Así mismo, una vez que registre dicha solicitud, se procederá a ejecutar la orden de trabajo (retiro de acometidas, medidor y demás en terreno), por lo que, deberá suministrar toda la información para que se programe la ejecución de este.

Por otro lado, se informa que, este trabajo tendrá un costo que está relacionado en nuestra resolución de precios, de las cuales, se factura costos por el retiro incluyendo actividad, materiales, mano de obra y demás (cambia conforme con las condiciones del terreno), tal como se evidencia en la siguiente imagen:

ITE M	CAPÍTULO 03: CAMBIO, RETIRO Y REPARACIÓN DE ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO (NO INCLUYE ACCESORIOS)	UNIDA D	Valor a cobrar
104 0	Cambio o retiro de acometida de acueducto en pavimento.	M	\$ 157.555
104 1	Cambio o retiro de acometida de acueducto sin pavimento.	M	\$ 104.335
104 2	Reparación de acometida de acueducto en la caja del medidor de ½" y 1"	UN	\$ 76.559
104 3	Reparación de acometida de acueducto en toma de ½" y 1" en pavimento rígido.	UN	\$ 154.221
104 4	Reparación de acometida de acueducto en toma de ½" y 1" sin pavimento	UN	\$ 31.553

Notas:

- Las actividades de obra en el nicho: excavación, lleno, y cuando es con pavimento, incluye su corte y reconstrucción, colocación de base granular, arenilla y botada de escombros.
- Se cobrará adicional el suministro, el transporte y la colocación de los accesorios requeridos.

Por ello, después de ejecutar el trabajo se generará factura de cobro correspondiente a la actividad y/o trabajos ejecutados, (puede haber variación de los saldos según condiciones del terreno). Aunado a lo anterior, se informa que no se procede con programar suspensión y/o retiro del servicio ya que no cumple con los requisitos descritos previamente.

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 18 días del mes de diciembre de 2024.

Atentamente,



ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ

Auxiliar de Procesos Comerciales

Atención Cliente

Malambo, 15 de Diciembre de 2024

Radicado:
20241120001678
17/12/2024 3:35 pm
Raisa Benly P.
POP-12317317-1964

Señores:

**AGUAS DE MALAMBO
E.S. M.**

Cto: 11937975

Cordial saludo

A QUIEN INTERESE:

Yo **NUBIA MARICELA LEAL QUINTERO**, identificada con la cedula de Ciudadanía n° **27.706.230** del Carmen norte de Santander, me dirijo a ustedes muy respetuosamente para solicitarles me suspendan el servicio de acueducto y solo me facturen la cuota del Acuerdo de pago, ya que el servicio no es constante y no utilizo el servicio hace 1 año y medio que no llega el agua en este sector, me encuentro ubicada en la siguiente dirección **CALLE 11B 6 CARRERA 9 SUR- 4 VILLA BERTA**.

Les agradezco su atención y colaboración.

Atentamente,

Nubia Maricela Leal Q.

NUBIA MARICELA LEAL QUINTERO

Cc : 27.706.230 del Carmen norte de Santander