

# PUBLICACION AVISO

Publicación Noviembre 17. de 2021

Retiro de aviso Noviembre 23. de 2021

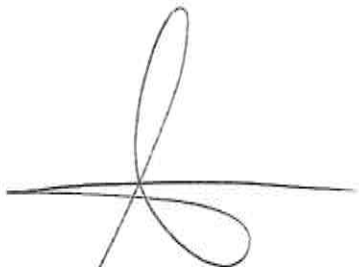
El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P. le avisa que expidió el acto administrativo E 25266. de fecha Noviembre 02. de 2021

A través del cual se ha dado respuesta a la radicación por Usted interpuesta

No. 16129

La copia integra del Acto administrativo que resuelve su solicitud se acompaña a este aviso

Esta notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso



**MABEL ROCIO RAMIREZ JAIMES**

Notificadora Designada

Pág. 1 de	<b>CARTA</b>	
F GG 501-011		
Rev. 0		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		



5500  
Bucaramanga,

Señor(a)  
**MARIA ELENA DIAZ NOA**  
Bloque 2A Apto 202  
Ciudad Bolívar – Bucaramanga  
Teléfono 3154432423

ASUNTO: *Derechos de Petición con Radicado Orfeo 16129 de octubre 25 de 2021. Código de Suscriptor 066529.*

Apreciado usuario, reciba un cordial saludo, agradecemos que nos haya permitido conocer su petición, trabajaremos para solucionarla y mejorar la prestación del servicio. A continuación, resolveremos su solicitud de acuerdo con la siguiente valoración técnica y jurídica:

#### FUNDAMENTOS JURIDICOS

*Artículo 152. Ley 142 de 1994 - Derecho de petición y de recurso. "Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos."*

#### CONSIDERACIONES PARA DECIDIR

En atención a la petición del asunto y los hechos manifestados por el usuario, en los que indica que el día 21 de junio de 2021 efectuó el pago de la factura de servicio público de Acueducto, Alcantarillado y Aseo por valor de \$66.240 para el usuario con código de suscriptor 066529 y este

no fue aplicado, es de indicar que procedimos a trasladar su reclamación a nuestra Sección de Recaudo, pues son los competentes para tratar este tipo de asuntos, ellos en comunicación interna informan lo siguiente:

*"De manera atenta me permito informar que se realiza la consulta en la plataforma Ecollect en donde se evidencia que la transacción del usuario 066529 registra como fallida, por lo anterior el recaudo no fue incluido en el archivo plano del día por parte de PSE. El usuario debe presentar la queja ante la entidad bancaria ya que le debitaron la cuenta pero no reportaron el pago ante el amb."*



## Módulo Administrativo Cartera

Inicio

Usuario AMBCartera Entidad Cartera

Módulo de Administración // Reportes

### Listado de Pagos

Identificación	Nombre	Fecha	Valor Pagado	Banco
1066529	null	21/06/21 10:32:11	\$66,240.00	1007-BANCOLOMB
<b>TOTALES</b>			<b>\$66,240.00</b>	

IMPRIMIR

En este orden de ideas, podemos confirmar los valores facturados.

Por lo anteriormente expuesto el amb:

### RESUELVE

PRIMERO: No acceder a la aplicación de pago por valor de \$66.240, para el usuario con código de suscriptor 066529, de conformidad a lo enunciado en la parte motiva del presente acto administrativo.

SEGUNDO: Confirmar los valores facturados, para el usuario con código de suscriptor 066529, de conformidad a lo enunciado en la parte motiva del presente acto administrativo.

TERCERO: Notificar personalmente la presente decisión, según lo dispuesto en la ley 1437 de 2011.

CUARTO: Contra el presente acto no procede recurso alguno, toda vez que no versa sobre los asuntos enlistados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Con toda atención,



ALVARO OSPINA FONTECHA  
Canal Escrito – Servicios al Usuario

*Revisó y Aprobó. Dra. María Carolina González Niño – Profesional Asistente:* 

CONTROLA SGC  
2018-08-03