UNIDAD DE ATENCIÓN ESCRITA

1. Resolver de fondo y en los términos de ley todas las peticiones, quejas, reclamos, recursos, relacionadas con los contratos de condiciones uniformes y de prestación del servicio, que por falta de pruebas no se resolvieron en el primer contacto.
2. Resolver los requerimientos que tengan relación con los contratos de condiciones uniformes y de prestación del servicio para dar cumplimiento a lo reglado sobre el derecho de petición y evitar el pago de sanciones, manteniendo la satisfacción del usuario.
3. Realizar los ajustes necesarios a la facturación de los usuarios, teniendo como base la respuesta al PQR atendido.
4. Gestionar la notificación de las decisiones, actos administrativos y Resoluciones, dentro del término legal y en cumplimiento del debido proceso. Además de administrar el expediente único del usuario conforme a las normas de gestión documental, para consolidar el acervo probatorio en la gestión de la respuesta en cuantos a tiempos y calidad de la misma.
5. Gestionar y tramitar recursos de reposición en subsidio de apelación, solicitudes de silencio administrativo y revocatorias directas relacionadas con el Contrato de Condiciones Uniformes y de Prestación de Servicio, dentro de los términos legales.
6. Remitir, cuando así se requiera copia de los expedientes completos para el trámite del recurso de apelación y de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Superintendencia de Industria y Comercio.
7. Gestionar la información cualitativa y/o cuantitativa que permita verificar y controlar la oportunidad y calidad de las respuestas de las peticiones, quejas, recursos y demás requerimientos presentados por los usuarios de los servicios y entes de control y vigilancia, con el fin de establecer oportunamente las acciones de mejora.
8. Las demás que le sean asignadas por las normas legales, estatutarias, reglamentarias, así como las responsabilidades comunes a todas las dependencias de EMCALI E.C.E. E.S.P. definidas en la presente resolución que estén de acuerdo con su naturaleza.