

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 19667-52 de 3 DE ABRIL DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MANUEL MAURICIO VILLA** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Recurso No	19667-52
Fecha Resolución Recurso	3 DE ABRIL DE 2020
RECLAMO	238912 de 9 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	16 DE ABRIL DE 2020
Fecha de Desfijación	17 DE ABRIL DE 2020
Nombre del Peticionario	MANUEL MAURICIO VILLA
Identificación del Peticionario	1004753184
Matrícula No.	63149
Dirección para Notificación	TRANSVERSAL 21 # 25 F - 16 LC 2 MILAN DOSQU BARRIO

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19667-52

DE: 3 DE ABRIL DE 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19667 DE 17 DE MARZO DE 2020 SOBRE **RECLAMO No. 238912 DE 18 DE FEBRERO DE 2020**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MANUEL MAURICIO VILLA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1004753184 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 238912-52 de 9 DE MARZO DE 2020, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula No. 63149 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 11 # 6 E- 77, Barrio KENNEDY en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2020-2.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 17 DE MARZO DE 2020 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que el Cobro por valor \$ 401.907,74, ya que la reparación se realizó en la vía pública, sin ningún conocimiento por parte de ella, además manifiesta que desde el año 2015 se le han venido cargando de forma reitera cobros por Instalación domiciliaria de acueducto, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación, en la cual se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE MARZO DE 2020 en la que participó la señora Inés Dávila López como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como colaborador de la Empresa, se determinó que, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA71070AA , y la observación: **Se observa que al frente del predio sobre la vía principal existe reposición de pavimento el cual tiene 1 metro de largo por 80 centímetros de ancho aproximadamente, además usuaria no dejó entrar a revisar dentro del predio. Manifestando que todo está bien. NOTA: La persona que atiende la visita es la arrendataria.***

Desde el sistema de información comercial se puede apreciar que el predio identificado con la matrícula N° 63149 se le generó cobro por concepto de instalaciones domiciliarias por mantenimiento correctivo en la acometida, atendiendo solicitud de matrícula y prestación de servicios con solicitud 3056064 del 8 de Noviembre de 2019, habiéndose realizado el servicio de mantenimiento correctivo en la acometida.

*Luego, se observa que los cobros generados por **INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO** con un valor total de **\$401.907,74**, liquidados mediante el cumplido N° **380646198** los cuales fueron diferidos a 24 cuotas por valor de \$ 15.429,45 cada una; a continuación se comparte la información de dicho cobro respecto del valor y las cantidades utilizadas.*

*De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron en la acometida del predio reclamante **No. 63149**, es decir, que es de propiedad del usuario y, por ende, los costos deben ser asumidos por el*

propietario, en los términos de los **artículos 2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.**

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la conexión, reparación y mantenimiento, la Empresa ejecuta la orden de trabajo pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio.

Que al respecto es importante aclarar al usuario el concepto referente a la acometida de acueducto que **es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble**, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas.

Así las cosas, queda claro para las partes que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos de instalación domiciliaria realizados en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando el cobro de materiales y mano de obra requerida mantenimiento correctivo de acometida, por lo cual, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señor MANUEL MAURICIO VILLA, por lo tanto, los valores facturados en el **período de Febrero de 2020** no serán objeto de reliquidación o modificación.

Que el personal de la Subgerencia de Operaciones, atendió los llamados realizados por los usuarios del predio con el fin de verificar el daño en la acometida en vía pública a través de la orden de Trabajo No. 3056064 de Mantenimiento correctivo, por lo que el personal de operaciones efectivamente realizó las reparaciones de la fuga en acometida, valores que fueron facturados mediante el cumplimiento No. 380646198 así

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor To
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 l	2.613,00	3,00	20,00	1.567,80	19,00	1.787,29	
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	1.340,00	1,00	20,00	268,00	19,00	305,52	
127030743	UNION PF + ALUD DE 1/2"	2.586,00	1,00	20,00	517,20	19,00	589,61	
1580300180	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	269.683,00	1,00	20,00	53.936,60	19,00	61.487,72	3

Ahora bien, una vez revisados los elementos y sus costos, se informa que los mismos son correctos, toda vez que obedecen a lo efectuado en lo concerniente a reparación en acometida, de igual manera se informa que el trabajo fue financiado a 24 cuotas y ya se han cancelado 2 quedando pendientes 22.

De acuerdo con lo anterior, se informa que la labor ejecutada en el predio con matrícula No. 63149, respecto al cobro y financiación, son correctos, en aplicación del **Artículo 20 del Decreto 302 de 2000**, el cual se expresa que es deber de los usuarios el mantenimiento de las acometidas y medidores, **donde los costos de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios**, teniendo en cuenta que la reparación realizada hace parte de la acometidas del predio, por ello, la responsabilidad de asumir los costos de la instalación pertenecen al propietario del bien, usuario o suscriptor del servicio.

La usuaria presenta inconformidad por el cobro realizado por concepto de Instalación domiciliaria de Acueducto, se verifico en el sistema y se constató que al predio con matrícula 63149 se le han efectuado los

siguientes cobros, los cuales han sido ejecutados en dicha matrícula y por lo tanto, cobrados y facturados por la empresa:

CONSECUTIVO	CONCEPTO	FECHA	ESTADO	VALOR	VALOR CUOTA	SALDO	NÚMERO DE CUOTAS	CUOTAS APLICADAS	
380646198	Ins.Dom de Acueducto	04/02/2020	VIGENTE	337.737,00	15.429,45	339.448,02	24	2	DAÑO EN LA CO
387058998	Ins.Dom de Acueducto	25/04/2018	VIGENTE	41.272,57	1.885,52	1.885,52	24	23	FUGA EN ACOM
374102259	Ins.Dom de Acueducto	14/10/2016	CANCELADO	1.279.499,91	38.924,87	0,00	36	36	REPARACIÓN O ACOMETIDA DE
371898881	Ins.Dom de Acueducto	15/07/2015	CANCELADO	145.682,00	4.431,93	0,00	36	36	CAMBIO DE ME

Que la acometida de acueducto **es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble**, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas.



Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la

estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, por tanto, no es una decisión que toma al funcionario que realiza la reparación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la instalación, reparación o mantenimiento; la Empresa ejecuta la orden de trabajo por la cual se efectuar la independización, pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio. **en la ejecución de esta orden de trabajo y en el cobro respectivo, la Empresa no ha violado el debido proceso, pues brindamos todas las garantías procesales, y los cobros se realizan de acuerdo a las políticas de la Empresa establecidas en la Directiva de Precios N° 170 del 22 de mayo de 2019.**

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento **considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó reparación en la acometida de acueducto desde la red central en el inmueble con matrícula 63149 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación**, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo total del trabajo realizado.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión inicial** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través del cumplimiento **No 380646198, a la matrícula 63149**. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del RECLAMO por COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA..

Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

DECRETO 1077 DE 2015

ARTÍCULO 2.3.1.1.1. Definiciones. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones:

- (Decreto 3050 de 2013, art. 3).

10. **Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17. Mantenimiento de las acometidas y medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo. (subrayado y negrilla fuera de texto)

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. 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.

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

El artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: “La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes” (subrayado es nuestro)

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por MANUEL MAURICIO VILLA y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE** y CONFIRMA en todas sus partes la Resolución No. 238912-52 de 9 DE MARZO DE 2020, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor MANUEL MAURICIO VILLA LOPEZ, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO TERCERO: Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 3 DE ABRIL DE 2020



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: fncardona

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE
PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 19669-52 de 3 DE ABRIL DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUSTAVO ADOLFO MARIN** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Recurso No	19669-52
Fecha Resolución Recurso	3 DE ABRIL DE 2020
RECLAMO	239301 de 10 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	16 DE ABRIL DE 2020
Fecha de Desfijación	17 DE ABRIL DE 2020
Nombre del Peticionario	GUSTAVO ADOLFO MARIN
Identificación del Peticionario	1143827920
Matrícula No.	1636737
Dirección para Notificación	CL 83 # 16- 26 VILLA OLIMPICA

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19669-52

DE: 3 DE ABRIL DE 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19669 DE 17 DE MARZO DE 2020 SOBRE **RECLAMO No. 239301 DE 9 DE MARZO DE 2020**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) GUSTAVO ADOLFO MARIN, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1143827920 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 239301-52 de 10 DE MARZO DE 2020, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1636737 Ciclo 13, ubicada en la dirección CL 83 # 16- 26, Barrio VILLA OLIMPICA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2020-2.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 17 DE MARZO DE 2020 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que se encuentra inconforme con el cobro de 137 m3 del consumo del periodo de facturación de Febrero de 2020, afirma que es una desviación de consumo significativa, su promedio es 12 m3, solicita nuevamente revisión y calibración del medidor, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró No procedente la reclamación, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MARZO DE 2020 en la que participó EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA90492AA el cual registra una lectura acumulada de 583 m3. Se visitó el predio el cual se encuentra solo, se le marca al usuario el cual suena apagado, se observa medidor por 5 minutos el cual no genera ningún registro, lo que nos indica que no existen fugas al interior del predio. Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando el consumo acumulado reclamado, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

*Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1636737**, se ha facturado de la siguiente manera:*

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Feb/20	577 m ³	526 m ³	51 m ³	137 m ³	Cobro por diferencia de lectura: 51 m³ + 86 m³ acumulados = 137 m³ facturados (Art. 146-Lt 142/94).

Ene/20	526 m ³	515 m ³	11 m ³	11 m ³	Consumo por Diferencia lectura: 11 m³ (Art. 146-Ley 142/94)
Dic/19	515 m ³	417 m ³	98 m ³	12 m ³	Consumo por Promedio: m³ (Art. 146-Ley 142/94) 86 m³ pendientes por cob

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **20 de Febrero de 2020**, en donde manifiestan que **“Se cobran 137 m³ pendientes del mes 01 y consumo del mes 02, se revisó predio sin fugas visibles, el tanque de reserva no se puede revisar pero se abre llave del tanque y el medidor registra geófono 3140878: Se revisó el local con el geófono. “Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.**

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **Febrero de 2020**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- En el periodo de **Diciembre 2019** se generó una diferencia de lectura de **98 m³**, de los cuales se le facturaron **12 m³** por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **86 m³ pendientes por facturar**
- En el periodo de **Enero de 2020** se generó una diferencia de lectura de **11 m³**, facturados en este periodo, dejando así el consumo acumulado de **86 m³ pendientes por facturar**
- En el periodo de **Febrero de 2020** se generó una diferencia de lectura de **51 m³**, a los cuales se le sumaron los **86 m³** acumulados para el total de **137 m³** facturados en este periodo

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye y se confirma que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1636737** por la Empresa, respecto al periodo de **Febrero de 2020 por 137m³ SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se verifico en el sistema comercial que la empresa a través del grupo de previa realizó las revisiones pertinentes para determinar el incremento del consumo en los periodos de Diciembre 2019 y Febrero de 2020, lo que consta registrado en las visitas previas los días 11 de diciembre de 2019 y en la revisión efectuada el día 30 de Enero de 2020 donde se deja constancia por parte del funcionario que el medidor funciona correctamente y que el predio cuenta con un tanque de reserva de difícil acceso y que al abrir la llave de paso del tanque de reserva el medidor registra constantemente, igualmente de la revisión al predio con el geófono el día 06 de febrero de 2020 con la observación “ se revisó el local con el geófono y no existen fugas internas, Nota: tanque de reserva elevado es de difícil acceso, tiene llave de paso cerrada.

Una vez analizada las revisiones técnicas realizadas al predio, se evidencia que el predio consta de un tanque de reserva de difícil acceso y por lo tanto las fugas imperceptibles no pueden ser identificadas fácilmente, y que en el momento de abrir la llave de paso el medidor registra constantemente, lo que nos lleva a la conclusión que se presentó una fuga en el tanque de reserva, por lo tanto la

empresa considera procedente realizar una reliquidación del periodo de Febrero de 2020 a su consumo promedio de 12 m3, es de anotar que para el periodo de marzo de 2020 el consumo se normalizó, lo que nos indica que el medidor está funcionando correctamente, y que no se hace necesario la calibración del medidor, se le informa al usuario de que si le interesa continuar con la solicitud de la calibración del medidor la debe solicitar nuevamente a través de nuestro centro de servicios una vez se haya levantado la restricción de la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social con motivo del Coronavirus (COVID-19)

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de FEBRERO 2020, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO. .

Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-683209** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2020-2	408	0	0	-5	0	-5
	2020-2	408	0	0	-1	0	-1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2020-2	408	12	137	11203	127897	-116694
CONSUMO ACUEDUCTO	2020-2	408	12	137	19085	217882	-198798
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-2	408	12	137	22243	253946	-231703
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2020-2	408	12	137	13057	149066	-136009

Lo anterior con fundamento legal en:

El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994 el cual consagra: “La medición 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.

Quando, 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.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, “Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: “De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.”

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario.”

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por GUSTAVO ADOLFO MARIN en contra de la Resolución No. 239301-52 de 10 DE MARZO DE 2020, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1636737 la suma de **-683209**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación

como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 3 DE ABRIL DE 2020

A handwritten signature in black ink, reading "Luz Emilce Aragón M." The signature is written in a cursive style with a large initial 'L' and 'M'.

LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: fncardona

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE
PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 239336-52 de 2 DE ABRIL DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **INGRID TATIANA MESA POSADA** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	239336-52
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ABRIL DE 2020
Fecha de Desfijación	17 DE ABRIL DE 2020
Nombre del Peticionario	INGRID TATIANA MESA POSADA
Matrícula No	200378
Dirección para Notificación	CL 23 # 9- 36 BLQ 1 APTO 2 LAGO URIBE

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3184632

Resolución No. 239336-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239336 de 12 DE MARZO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 12 DE MARZO DE 2020 la señora INGRID TATIANA MESA POSADA identificado con C.C. No. 1113790419, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239336 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 200378 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 23 # 9- 36 BLQ 1 APTO 2 en los periodos facturados de Enero y Febrero de 2020.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE MARZO DE 2020 en la que participó la señora INGRID TATIANA MESA POSADA como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que, Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL117940AA el cual registra una lectura acumulada de 387 m³, y la observación: *En el momento de esta visita no se observa que hayan fugas, predio con 2 baños vive 1 persona solo utiliza 1 baño la usuaria Saldrá de viaje sin saber el regreso.*

Consultado el Sistema de Información Comercial, respecto al consumo de Enero de 2020, al revisar en el histórico de lecturas se observa, que la diferencia de lectura del predio para este periodo fue de **345 mt³**, avanzó de 16 a 361 de los cuales solo se le cobraron **16 mt³**, por lo tanto no será óbice de ninguna modificación, y ya fue materia de análisis por parte de este Departamento, mediante Resolución 238862-52 del 18 de febrero de 2020, emitió decisión administrativa, y la reclamante encontrándose dentro de los terminos legales, impugnó la decisión, y radicó el escrito de

recursos N° 19630 el día 26 de febrero, manifestando inconformidad con el consumo facturado, en los periodos reclamados, argumentó que vive una persona y el consumo es mínimo, y al revisar el procedimiento realizado por el Grupo de facturación, se accedió a reliquidar el consumo del periodo de febrero, en el cual se había facturado consumo pendiente que se había dejado de facturar en el período de enero y se le había facturado consumo promedio.

Mediante Resolución N° 19630 del 3 de marzo de 2020, se revocó la decisión 238862-52 se consideró lo siguiente:

(...)

*Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de **ENERO 2020**, y se cobró consumo promedio mientras el grupo de previa determinaba las causas del consumo elevado, en el periodo de **FEBRERO DE 2020**, se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa cobró **14 m3** que registró el medidor más **60 m3** de Consumo acumulado, para un total de **74 m3** facturados, quedando pendiente **269 m3** por facturar.*

*Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del periodo de facturación de **FEBRERO de 2020**, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a **14 m3**.*

*En cuanto a la inconformidad de la usuaria donde manifiesta que el predio se encontraba desocupado Podemos observar que la Empresa efectivamente en el periodo de **DICIEMBRE de 2019** ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."*

*En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el periodo de **FEBRERO de 2020**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se **REVOCO** la decisión inicial y se **concedió lo pedido***

Nuevamente presenta reclamación N° 239336 de 12 DE MARZO DE 2020,

argumentando que continua la inconformidad con el consumo facturado en enero y febrero de 2020. En este orden de ideas, no se puede revivir con una nueva petición, una actuación administrativa que ya se encuentra en firme y que cumplió en su momento con los parámetros de ley, pues ello va en contra del principio de unidad y certeza jurídica que tiene insertos los actos administrativos, aclarándose que de persistir la inconformidad contra los mismos, deberá accionarse ante la jurisdicción competente para demandar los mismos.

En cuanto a las actuaciones de la empresa se le aclara que, en ningún momento van únicamente en vía a favor de la misma, porque la Empresa revisa las decisiones aplicando la normatividad vigente, y cuando se observa que se ha omitido el procedimiento establecido en la norma, o que se presentó inconsistencia en el reporte de la lectura, se accede a la petición realizando la reliquidación respectiva, en este caso particular se revocó la decisión 239336. y no se concedió el recurso de apelación, porque la Empresa accedió en el trámite del recurso de reposición a reliquidar el consumo y se ordenó archivar el expediente.

Para finalizar, se aclara que todo incumplimiento al contrato de condiciones Unifromes genera orden de corte del servicio, y en el desarrollo del mismo, efectivamente por el no pago se suspende el servicio de Acueducto y Alcantarillado en los predios, sin embargo, mientras dure la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional, la Empresa no está efectuando cortes o suspensión el servicio.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, y se le recomienda cerrar la llave de paso, cuando deba ausentarse del predio.

Por lo expuesto, no es procedente, la nueva reclamación de los consumos de los periodos de ENERO Y FEBRERO DE 2020.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición 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.*

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.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”

Ley 1437 de 2011 Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por INGRID TATIANA MESA POSADA identificado con C.C. No. 1113790419 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) INGRID TATIANA MESA POSADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 23 # 9- 36 BLQ 1 APTO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: INGRID TATIANA MESA POSADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 200378 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de

Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de marzo de 2020, mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio de 19 días en todo el territorio colombiano, que regirá a partir de las cero horas del 25 miércoles de marzo, hasta las cero horas del lunes 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa de la pandemia del coronavirus COVID-19.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: [www/aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co) tramites/pqrs porque el Gobierno Nacional no incluyó las oficinas de atención al cliente de las empresas de servicios públicos en las excepciones del aislamiento Preventivo

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 2 DE ABRIL DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **jcosorio**

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS.
AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL
FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 239340-52 de 2 DE ABRIL DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	239340-52
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ABRIL DE 2020
Fecha de Desfijación	17 DE ABRIL DE 2020
Nombre del Peticionario	LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO
Matrícula No	42408
Dirección para Notificación	CR 8 # 8- 37 VILLAVICENCIO

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3185566

Resolución No. 239340-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239340 de 13 DE MARZO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 13 DE MARZO DE 2020 el señor LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO identificado con C.C. No. 10135102, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239340 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 42408 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 8 # 8- 37 en el periodo facturado de Marzo de 2020.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE MARZO DE 2020 en la que participó el señor Leonel García como usuario del servicio y Victor Galvis como colaborador de la Empresa, se determinó que, Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL117762AA el cual registra una lectura acumulada de 134 m3, y la observación: Se revisó el medidor y se observa que tiene dañado el reloj de la lectura, por lo cual el medidor no registra, funciona hotel y bodega, Instalaciones en buen estado, predio con 5 baños y con 13 habitaciones. para el alquiler.

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante el período objeto de reclamación, (MARZO DE 2020) , la Empresa liquidó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por 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 de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. (subrayado fuera de texto)

Por lo tanto, **NO SE ACCEDE** a modificar el consumo facturado por promedio en el periodo de **MARZO DE 2020**, pues se ha liquidado con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142. El mal estado del medidor, es responsabilidad del usuario, porque lleva pocos meses de instalado y ya presenta inconsistencia en su registro, lo cual nos refleja la manipulación que hacen del equipo para evitar cancelar el consumo real de este predio, conducta irregular de los usuarios de este sector y más de las residencias y hoteles.

Se comisionara al Grupo de Medición para que inicie tramite legal, para el cambio del medidor, con la orden de trabajo N° 3191278.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición 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.*

Quando, 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.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

El Contrato de Condiciones Uniformes, de Aguas y Aguas de Pereira.
RESOLUCIÓN No.182 Mayo 7 de 2004 consagra:

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN: *Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:*

1. *Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.*

2. *De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3)*

períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO identificado con C.C. No. 10135102 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 8- 37 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 42408 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de marzo de 2020, mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio de 19 días en todo el territorio colombiano, que regirá a partir de las cero horas del 25 miércoles de marzo, hasta las cero horas del lunes 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa de la pandemia del coronavirus COVID-19.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se podrán radicar por la página web de la Empresa: [www/aguasyaguas.com.co tramites/pqrs](http://www.aguasyaguas.com.co/tramites/pqrs) porque el Gobierno Nacional no incluyó las oficinas de atención al cliente de las empresas de servicios públicos en las excepciones del aislamiento Preventivo Obligatorio.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 2 DE ABRIL DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **jcosorio**

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 239379-52 de 31 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **john morales** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	239379-52
Fecha Resolución	31 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ABRIL DE 2020
Fecha de Desfijación	17 DE ABRIL DE 2020
Nombre del Peticionario	john morales
Matrícula No	1537018
Dirección para Notificación	CR 15 # 12- 21 LC 6 LOS ALPES

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 239379-52

DE: 31 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239379 de 17 DE MARZO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:


Que en fecha 17 DE MARZO DE 2020 el señor John Morales identificado con C.C. No. 10015142, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239379 consistente en: COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1537018 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 15 # 12- 21 LC 6 en el periodo facturado de Marzo de 2020.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, análisis y calificación)

Atendiendo a la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social con motivo del Coronavirus (COVID-19), se le informa al señor(a) usuario(a), que las revisiones técnicas o visitas con geófono, que se soliciten dentro del trámite de reclamación no serán ejecutadas dadas las circunstancias de calamidad pública declarada en la ciudad. Por lo tanto y para efectos de atender el presente reclamo solo se tendrá en cuenta la información registrada en el Sistema de Información Comercial.

Con el fin dar respuesta a la reclamación presentada por la Sra. MARINA SILVESTRE DE QUINTERO, en la cual expresa no se encuentra conforme con el cobro del medidor en la facturación, argumenta que en ningún momento fue notificada para el cambio de medidor ni este fue instalado en la Dirección: CR 15 # 12- 21 LC 6, solicita información de quien autorizo, dicho lo anterior, este Departamento le informa lo siguiente:

En primer lugar; una vez consultado el Sistema de Información Comercial se observa la orden de trabajo con radicado N° 2925098, para instalación de medidor por cambio de tecnología, generada por el área de medición la cual es autorizada por el Sr. Leonardo Álvarez.


SUBGERENCIA COMERCIAL CONTROL DE PERDIDAS NO TECNICAS Sep-14 03/02/2020
ORDEN DE TRABAJO PARA LA INSTALACION DE MEDIDORES Y ACCESORIOS PAGINA 05 de 1976

2925098
SOLICITUD

FECHA DE RADICACION: 19/06/2019 TELEFONO: 315327544 CONSECUTIVO: 99950 MARCA: CONTROLAGU
 MATRICULA: 1537018 CLASE DE USO: Comercial MEDIDOR #: 0915MMCCA103953AA
 SOLICITANTE: ESTRATO: LECTURA:
 PROPIETARIO: GARCIA OSPINA MARIA-ALEYDA CICLO: 1 CLASE: 5
 BARRIO: LOS ALPES RUTA: 5 DIAMETRO: 1/2"
 DIRECCION: CR 15 # 12-21 LC 6 309
 OBSERVACION DIRECCION:

OBSERVACIONES:
CAMBIO DE TECNOLOGIA REPOSICION DE MEDIDOR POR CAMBIO DE TECNOLOGIA 19 DE JUNIO DEL 2019


FECHA: 09/02/2020 AUTORIZA: PREDIO SOLO OBSERVACIONES: Cuentas
 LECTURA: 57 NO AUTORIZA: DESOCUPADO
 HORA VISITA: 10:45 PROPIETARIO: ARRENDATARIO
 OTRO/TESTIGO:

FIRMA: *[Firma]* c.c.: 15437228 EL USUARIO RECIBE EL MEDIDOR QUE SE RETIRA DE TERRENO: SI

WTK DATOS INSTALACION

CODIGO	MATERIALES ACOMETIDA DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD	CODIGO	MATERIALES ACOMETIDA DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
127030783	ACOPLER MEDIDOR DE 1/2"	PAR		168040009	REGISTRO DE CORTE AF 1/2" H DEX X FEALFE EN PVC	UNID	
127030782	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UNID		168040010	REGISTRO DE CORTE AF 1/2" H DER X 1/2" CORTE EN PVC	UNID	
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UNID		127030521	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2"	UNID	
127030039	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 20 MM 1/2"	UNID		127030536	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UNID	
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	UNID		127030544	TAPÓN SOLDADO DE 1/2" PVC	UNID	
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		127030581	TEE GALVANIZADA DE 1/2"	UNID	
127030129	CODO GALVANIZADO DE 1/2" X 90	UNID		127030622	TEE PVC DE 1/2"	UNID	
127030201	CODO PVC DE 1/2" X 45	UNID		127020035	TUBERIA DE 14 mm FEALFE - ROLLO por 100 m	M	
127030192	CODO PVC DE 1/2" X 90	UNID		127020021	TUBERIA POLIETILENO DE 20mm PN 16 RD9	UNID	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UNID		127010088	TUBERIA PVC DE 1/2" RDE 13,5	UNID	
131020053	MEDIDOR 1/2" CLASE C-PLASTICO	UNID		127030686	UNION DRESSER DE 1/2" PVC	UNID	
131020002	MEDIDOR 1/2" CLASE C-METALICO	UNID		127030698	UNION GALVANIZADA DE 1/2"	UNID	
90000000	MEDIDOR 1/2" - C	UNID		127030743	UNION PF + AUD DE 1/2"	UNID	
127030359	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 5 CM	UNID		127030751	UNION PVC DE 1/2" PRESION	UNID	
127030360	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UNID		128020143	VALVULA DE BOLA HEMBRA-HEMBRA 1/2" FEALFE	UNID	

380800338 Campo


EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.E.S.P VERSION 9 FECHA DE IMPRESION
SUBGERENCIA COMERCIAL CONTROL DE PERDIDAS NO TECNICAS Sep-14 03/02/2020
ORDEN DE TRABAJO PARA LA INSTALACION DE MEDIDORES Y ACCESORIOS PAGINA 06 de 1976

2925098
SOLICITUD

CODIGO	MATERIALES ACOMETIDA DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD	CODIGO	MATERIALES VARIOS	UNIDAD	CANTIDAD
127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	PAR		127031213	CAJA DE PROTECCION CON VISOR EN HD	UNID	
127030819	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25mm X 1/2"	UNID		127030095	CAJA DE PROTECCION PLASTICA CON VISOR	UNID	
127030040	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25mm X 3/4"	UNID		127040002	CINTA TEFLÓN - ROLLO	ROLLO	
127030034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UNID		127030482	TAPA PLASTICA CON VISOR PARA MEDIDOR	UNID	
127030071	BUJE ROSCADO 3/4" X 1/2" PVC	UNID		127031145	TRAMPILLONES	UNID	
127030083	BUJE SOLDADO 3/4" X 1/2" PVC	UNID		CODIGO	MANO DE OBRA	UNIDAD	CANTIDAD
127030205	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UNID		1570300175	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR INDIVIDUAL	UNID	
127030206	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UNID		CODIGO	ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD
128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4"	UNID		1570300179	ANDEN EN CONCRETO E=0,075 NO INCLINE ACABADOS	M2	
131020012	MEDIDOR VOLUMETICO 3/4"	UNID		1570300135	DEMOLICION ANDEN	M3	
127030363	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4" X 5 cm	UNID		1570300136	DEMOLICION PAVIMENTO	M3	
127030398	REDUCCION RUSHING DE 3/4" X 1/2"	UNID		CODIGO	ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD
127030414	REDUCCION COPA DE 3/4" A 1/2"	UNID		1570300246	MODIFICACION ADECUACION O TRASLADO DE MEDIDOR	UNID	
127030540	TAPON ROSCADO DE 3/4" PVC	UNID		1570300248	REDUCCIONES DE DIAMETRO	UNID	
127030548	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UNID		1570300249	INSTALACION EN TIERRA DE CAJA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y	UNID	
127030565	TEE DE 3/4" PVC	UNID		1570300250	INSTALACION DE ANDEN CAJA Y/O PROTECCION PARA MEDIDOR	UNID	
127020023	TUBERIA POLIETILENO DE 25mm	M		1570300251	INSTALACION LLAVES DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"	UNID	
127010060	TUBERIA PRESION DE 21 DE 3/4" PVC	M		1570300252	RETIRO DE MEDIDOR DE 1/2" Y 3/4" PARA VERIFICACION EN LABORATORIO	UNID	
127030690	UNION DRESSER DE 3/4" PVC	UNID					
127030745	UNION POLIETILENO DE 25 mm	UNID					
127030755	UNION PVC DE 3/4" PRESION	UNID					
147050001	GUAYAS DE SEGURIDAD	UNID					

MEDIDOR NUEVO #: 1915MMCCA 126531 AA MARCA: ALTAIR FECHA INST: 6/2/2020
 CLASE: P160 LECTURA: 0 DIAMETRO: 70 AUDITORIA: GARANTIA: SI
 TO: Leonardo Alvarez c.c.: 15437228 EN CALIDAD DE: en cargo RECIBO A ENTERA
 SATISFACCION LA INSTALACION REALIZADA, PARA CONSTANCIA SE FIRMA A LAS: EL DIA: 6 MES: 2 AÑO: 2020

FIRMA DEL USUARIO c.c.: 15437228
 ESPACIO PARA SELLO DE CERTIFICADO (MEDIDOR SUMINISTRADO POR EL USUARIO)
 SUPERVISOR c.c.: 42091527
 ESPACIO PARA SELLO DEL ALMACEN

"El agua es vida, cuidarla es responsabilidad de todos. Aguas y Aguas de Pereira una empresa responsable del futuro"

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.E.S.P VERSION 9 FECHA DE IMPRESION

El trabajo fue liquidado al predio con matrícula **1537018** dando aplicación a lo fijado por la Empresa mediante Directiva de Precios N° 170 del 22 de mayo de 2019, se cobró la ejecución de la orden de trabajo, mediante los Cumplidos N° **380800338, 380800336, 380800339 y 380800337**

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Año inicial	Mes inicial	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. c	
Servicio : ACUEDUCTO															
380800338	INST. DOM ACUEDUCTO	29/02/2020 1:	DIFER	VIGENTE	2020	Febrer	2020	Febrero	\$30.200,82	\$5.319,07	\$26.595,36	\$25.364,96	6		
380800336	IVA	29/02/2020 1:	DIFER	CANCELADO	2020	Febrer	2020	Febrero	\$5.738,15	\$5.738,15	\$0,00	\$0,00	1		
										\$ 35.938,97		\$ 26.595,36			
Servicio : MEDIDOR															
380800339	MEDIDOR	29/02/2020 1:	DIFER	VIGENTE	2020	Febrer	2020	Febrero	\$148.770,00	\$26.112,89	\$130.564,43	\$124.888,66	6		
380800337	IVA MEDIDOR	29/02/2020 1:	DIFER	CANCELADO	2020	Febrer	2020	Febrero	\$28.266,30	\$28.266,30	\$0,00	\$0,00	1		
										\$ 177.036,3		\$ 130.564,43			
										\$ 212.975,2		\$ 157.159,79			

Ahora bien, se le aclara al usuario que el cobro por instalaciones domiciliaria corresponden, a los trabajos adelantados en el predio por concepto de cambio de medidor por nueva tecnología en el predio con matrícula N°**1537018** y radicado con N° **3134299**, se corrobora en la imagen tomada del sistema de información comercial, donde se detallan los cumplidos N° **380800338, 380800336, 380800339 y 380800337**, y se aprecia el valor por **\$212.975,27**, este valor aquí relacionado corresponden al total facturado por instalación domiciliaria a el predio en mención.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la conexión, reparación y mantenimiento, la Empresa ejecuta la orden de trabajo pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio.

Legitimación para el cambio de medidores por AVANCE TECNOLÓGICO. Que en el caso concreto y con el fin de dar cabal respuesta a las pretensiones planteadas por el peticionario y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se analizó el caso bajo examen encontrando lo siguiente:

Que se hace necesario informar que SI existe justificación para el cambio del medidor, y que éste trae consigo ventajas para el usuario, así como que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos legales vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, donde se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el **artículo 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente: “**Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. (...) 9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.**”

Que respecto al cobro del mismo, la Empresa encuentra su fundamento en el entendido en que es una obligación del usuario reemplazarlos cuando la

Empresa lo exija, y cuyos conceptos estarán a cargo del propietario, usuario o suscriptor del servicio, lo anterior de conformidad con los **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente:

Ley 142 de 1994:

“ARTÍCULO 135. DE LA PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. *La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión.”*

“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.*

*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 de terminar 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.” (...)*

Que es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener su derecho a la medición y al pago de lo realmente utilizado, aclarándole que la misión de la Empresa es la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y no la comercialización de medidores, pero este es un elemento indispensable para el correcto cobro de los consumos.

Que dicha labor se realiza a través de los planes de mejoramiento de la medición, verificando los diferentes predios de la ciudad con el fin de identificar inmuebles con medidores frenados, clase de uso obsoleta o servicios directos.

Que es preciso señalar que el proceso de cambio de medidores **por avance tecnológico** no se realiza al azar, cuando hay nuevos equipos en el mercado que mejoran el proceso de medición de los consumos, la Empresa inicia el cambio de medidores en los inmuebles más antiguos; por

lo tanto, este proceso lleva más de 3 años desde que salieron los nuevos aparatos de medida, una es la causal de **avance tecnológico** y otra la **causal de fallas en el funcionamiento en el equipo de medida**, la cual demanda que el dispositivo se cambie tras advertir la irregularidad en su funcionamiento.

Que adicionalmente se informa al peticionario que las razones del cambio de medidores son de carácter particular y concreto; ya que, en el caso del cambio por avance tecnológico, se verifica la fecha de instalación del medidor con la finalidad de cambiar en primer lugar los medidores más antiguos de la ciudad. Además, en otros casos, el cambio se produce porque los equipos están frenados o en mal estado. Por lo tanto, la Empresa siempre analiza las condiciones del predio y el equipo de medición antes de iniciar el proceso de socialización de necesidad del cambio y en la carta de socialización dice claramente que es por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD 532 de 2017 manifestó: **“En caso de cambio de medidor por avance tecnológico, no será necesario verificar si el medidor actualmente instalado funciona correctamente o no, razón por la cual el usuario estará obligado a realizar el cambio, so pena de que la empresa lo realice a su costa”** (el subrayado es nuestro). Que en otras palabras, el cambio de medidor por avance tecnológico no exige que el actual instrumento de medida sea sometido a prueba de laboratorio.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro de la instalación domiciliaria con cumplido N° **380800338**, por valor de **\$30.200** diferidas a 6 cuotas por valor **\$5.319,07** más el IVA el cual asciende a **\$5.738,15** liquidado en una sola cuota por ser un Impuesto Nacional y el cumplido N° **380800339**, por valor de **\$148.770** diferidas a 6 cuotas por valor **\$26.112,89**, más el IVA el cual asciende a **\$28.266,30** liquidado en una sola cuota por ser un Impuesto Nacional por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de Abril 2020 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula **No 1537018** para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

ARTÍCULO 2.3.1.1.1. Definiciones. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones:

- (Decreto 3050 de 2013, art. 3).

10. Acometida de acueducto. Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17. Mantenimiento de las acometidas y medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo. (subrayado y negrilla fuera de texto)

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. 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.

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

El artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: "La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes"

(subrayado es nuestro)

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por John Morales identificado con C.C. No. 10015142 por concepto de COBRO DE MEDIDOR de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) John Morales enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 12- 21 LC 6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: John Morales la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1537018 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de marzo de 2020, mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio de 19 días en todo el territorio colombiano, que regirá a partir de las cero horas del 25 miércoles de marzo, hasta las cero horas del lunes 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa de la pandemia del coronavirus COVID-19.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's, porque el Gobierno Nacional no incluyó las oficinas de atención al cliente de las empresas de servicios públicos en las excepciones del aislamiento Preventivo Obligatorio.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 31 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink on a light background. The signature reads "Luz Emilce Aragón M." in a cursive script.

LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **graguirre**

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE
PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 239409-52 de 3 DE ABRIL DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MATILDE CIFUENTES** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	239409-52
Fecha Resolución	3 DE ABRIL DE 2020
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE ABRIL DE 2020
Fecha de Desfijación	17 DE ABRIL DE 2020
Nombre del Peticionario	MATILDE CIFUENTES
Matrícula No	1207554
Dirección para Notificación	MZ 32 CS 1 JOSE ANTONIO GALAN

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 239409-52

DE: 3 DE ABRIL DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239409 de 19 DE MARZO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE MARZO DE 2020 la señora MATILDE CIFUENTES identificada con C.C. No. 34059525, obrando en calidad de Propietaria presentó RECLAMO No. 239409 consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1207554 Ciclo: 3 ubicada en: MZ 32 CS 1 APTO 201 en los periodos facturados 2020-3, 2020-2.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: Radicación, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva.

Siendo así y atendiendo a la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social con motivo del Coronavirus, se le informa a la señora MATILDE CIFUENTES que las revisiones técnicas o visitas por geófono que se soliciten durante el trámite de reclamación no serán ejecutadas dadas las circunstancias de calamidad pública declarada en la ciudad, por lo tanto y para efectos de atender el presente reclamo, sólo se tendrá en cuenta la información registrada en el sistema de información comercial en el cual se constató que efectivamente la existencia de la fuga imperceptible afectó el consumo de los periodos de FEBRERO Y MARZO DE 2020.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **FEBRERO Y MARZO DE 2020** al consumo promedio histórico del predio, el cual es de 9 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-38191** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
----------	---------	--------	------------	-------------	------------	-------------	----------

ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2020-3	408	9	13	-6594	-9525	2931
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-2	408	9	16	16683	29658	-12975
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-3	408	9	16	17173	30529	-13357
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2020-2	408	9	13	-5496	-7939	2443
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2020-3	408	9	13	-5661	-8178	2516
CONSUMO ACUEDUCTO	2020-2	408	9	16	14313	25446	-11133
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2020-2	408	9	13	-6406	-9253	2847
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2020-2	408	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2020-3	408	9	16	14743	26211	-11467

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición 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.

Quando, 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.

Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por la señora MATILDE CIFUENTES identificada con C.C. No. 34059525 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MATILDE CIFUENTES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 32 CS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a MATILDE CIFUENTES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1207554 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 3 DE ABRIL DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **contatcliente**

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS
DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO**

