

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. 6470-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **WILIAN DURAN MONTAÑO** 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	6470-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	WILIAN DURAN MONTAÑO
Matrícula No	51623
Dirección para Notificación	CL 7 # 11- 12 PS 2 COROCITO

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. 3127542

PEREIRA, 23 DE ENERO DE 2020

Señor (a):

WILIAN DURAN MONTAÑO

CL 7 # 11- 12 PS 2 - COROCITO

Teléfono: 3117416264

PEREIRA

DERECHO DE PETICIÓN:	No. 6470 Radicado el 15 DE ENERO DE 2020
Matrícula No.:	51623
Calidad del Peticionario:	Propietario
Causal de la Petición:	SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN: INCONFORME CON LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO EN LA VIVIENDA UBICADA EN LA CLL 7# 11-12 DE COROCITO , AFIRMA QUE LEVANTARON LA VIA PARA ARREGLAR LA CALLA Y EL SERVICIO DE AGUA DEL PREDIO SE LO RETIRARON , AFIRMA QUE EN ESTE MOMENTO NO LE DAN SOLUCION A VARIAS SOLICITUDES EJECUTADAS POR PARTE DEL PROPIETARIO EN DONDE NADIE LE DA RESPUESTA.

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

Dando respuesta a su solicitud referente a la matricula Nro.**51623** y de acuerdo al Derecho de petición con Radicado **6470** del 15 de Enero 2020 donde presenta inconformidad con la prestación del servicio de acueducto en el predio, por lo cual, se envió colaborador del área de Servicio al cliente el día **17 de Enero de 2020**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en la prestación del servicio, realizando la siguiente observación: ***“Este predio está desocupado tiene la disponibilidad del servicio hasta el medidor en adelante la tubería está taponada”***. medidor se encuentran en buen estado.

Ahora bien, se encontró en el sistema de información comercial que el día 17 de Diciembre de 2019 con la solicitud N° 3101884 el departamento de Operaciones se dirigió al predio y realizó la respectiva revisión encontrando que el predio presenta daños en las instalaciones internas, situación por la cual no puede disfrutar del servicio de manera continua.

De lo anterior, se hace evidente que en las instalaciones internas del predio se presentan

inconsistencias, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ello, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad y le corresponde realizar las adecuaciones respectivas.

FUNDAMENTOS LEGALES APLICABLES AL CASO EN ESTUDIO

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)

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:

Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, declarar **NO PROCEDENTE** la petición interpuesta por el señor WILIAN DURAN MONTAÑO.

Conforme a lo establecido en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, le hago saber que contra la presente decisión tiene derecho a interponer los recursos de reposición ante este Departamento y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de

Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual dispone del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación del presente oficio; igualmente le informo que se dará aplicación a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en cuanto que 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 (5) períodos de facturación.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 6473-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **LISS CATALINA HIDALGO CAICEDO** 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	6473-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	LISS CATALINA HIDALGO CAICEDO
Matrícula No	19608299
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 12 PS 2 SAMARIA I

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

PEREIRA, 23 DE ENERO DE 2020

Señor (a):

LISS CATALINA HIDALGO CAICEDO
MICATICALAO@HOTMAIL.COM - SAMARIA I
Teléfono: 3147940384
PEREIRA

Radicación: No. 6473 Radicado el 16 DE ENERO DE 2020

Matrícula: 19608299

Motivo de la Petición: SOLICITUD

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA LA PRONTA REPARACION DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO QUE COMPARTEN LAS VIVIENDAS HUBICADAS EN LA PARTE DE ATRAS DE LA CASA DE ELLA , AFIRMA QUE EL OLOR ES INSOPORTABLE Y LE ESTA PERJUDICANDO , DEBIDO A QUE LAS AGUAS RESIDUALES FILTRAN A LA VIVIENDA . VER ANEXOS

**CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE
DE LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

Dando respuesta a su solicitud referente a la matricula Nro.**19608299** y de acuerdo al Derecho de petición con Radicado **6473** del 16 de Enero de 2020 donde solicita sea reparado el sistema de alcantarillado ubicado en la MANZANA 15 CASA 13 y 14 Barrio Samaria I, es importante aclara que dicha solicitud no puede ser realizada por parte de la empresa ya que esto puede generar cobros adicionales, los cuales deben ser autorizados directamente por el usuario, ahora bien, dado que el propietario del predio no ha generado ninguna solicitud para arreglar este inconveniente, se le sugiere a la usuaria que debe acercarse a la inspección de policía del sector para que exponga el caso y pueda darle una pronta solución a la problemática que presenta.

Por lo brevemente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la solicitud presentada por la señora LISS CATALINA HIDALGO CAICEDO, identificado con C.C. No 35891789 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) LISS CATALINA HIDALGO CAICEDO enviando citación a Dirección de Notificación:

MICATICALAO@HOTMAIL.COM - SAMARIA I haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 6475-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDRES MAURICIO GIRALDO** 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	6475-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	ANDRES MAURICIO GIRALDO
Matrícula No	19616285
Dirección para Notificación	CL 82 # 36 - 95 TORRE 2 APTO 908 CAMPO ALEGRE

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

PEREIRA, 23 DE ENERO DE 2020

Señor (a):
ANDRES MAURICIO GIRALDO
amgiraldo1991@hotmail.com - CAMPO ALEGRE
Teléfono: 3234448
PEREIRA

Radicación: No. 6475 Radicado el 20 DE ENERO DE 2020

Matrícula: 19616285

Motivo de la Petición: CAMBIO DE DATOS BASICOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: BUENOS DIAS ME GUSTARIA QUE LA FACTURA SALIERA A MI NOMBRE YA QYE ESTA A NOMBRE DE LA CONSTRUCTORA Y SOY EL PROPIETARIO ADJUNTO CERTIFICADO DE TRADICION

**CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE
DE LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

En atención a la petición No. 6475 radicada por el señor ANDRES MAURICIO GIRALDO con C.C 1.088.291.549, el día 20 DE ENERO DE 2020, le informamos al usuario que una vez verificado el Sistema Comercial se verifico que el predio ubicado en la CL 82 No. 36-95 Torre 2 APTO 908 Barrio Campo Alegre con matrícula No. 19616285. Por lo que se procedió a efectuar el cambio de datos básicos, corrección propietario a nombre de ANDRES MAURICIO GIRALDO HERRERA.

Propietario	ANDRES MAURICIO GIRALDO HERRERA	Cido	CICLOS 10	Predio	19616285
E-Mail	0	Ruta	RUTA 7	Telefono	3234448
Barrio	CAMPO ALEGRE	Consecutivo	57940	Tipo predio	URBANO
Dirección	CL 82 # 36 - 95 TORRE 2 APTO 908	Clase Uso	RESID-EST 4	Estado	ACTIVO
Dirección Ayuda	CONJUNTO CERRADO EL RETIRO	Estrato	Estrato 4		

Por lo brevemente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) ANDRES MAURICIO GIRALDO, identificado con C.C. No 1088291549 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) ANDRES MAURICIO GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación: amgiraldo1991@hotmail.com - CAMPO ALEGRE haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en

solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 19508-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA ISABEL MOLINA VALENCIA** 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	19508-52
Fecha Resolución Recurso	23 DE ENERO DE 2020
RECLAMO	237963 de 26 DE DICIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	MARTHA ISABEL MOLINA VALENCIA
Identificación del Peticionario	42110130
Matrícula No.	76703
Dirección para Notificación	CR 3 B # 10- 76 PS 1 ALCAZARES

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. 19508-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19508 DE 3 DE ENERO DE 2020 SOBRE RECLAMO No. 237963 DE 18 DE DICIEMBRE DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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) MARTHA ISABEL MOLINA VALENCIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42110130 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 237963-52 de 26 DE DICIEMBRE DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula No. 76703 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 3 B # 10- 76 PS 1, Barrio ALCAZARES en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 3 DE ENERO DE 2020 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del geófono, el cual ya se había facturado en el período de noviembre a la matrícula del segundo piso, solicita anular el segundo cobro, 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:


Al revisar el sistema de información comercial, se encuentra que para el predio ubicado en la CR 3 B # 10- 76 PS 1 identificado para la empresa con la matrícula 76703, se le realizó revisión con equipo especial geófono el día 19 de Noviembre de 2019, el resultado de la revisión fué: "Al predio se le hizo revisión con el geófono el cual se le detectó fuga interna a la entrada del baño alcoba principal"; el cobro por este concepto se cargó con el cumplimiento No. 380167331 por valor de \$72.985,08.

Así mismo se observa que para el predio ubicado en la CR 3 B # 10- 76 PS 2 identificado para la empresa con la matrícula 19614580, se le realizó revisión con equipo especial geófono el día 13 de Noviembre de 2019, el resultado de la revisión fué: "Se revisó el predio con el geófono el cual se detectó fuga interna a un lado de la lavadora nota se le indicó al usuario donde reparar"; el cobro por este concepto se cargó con el cumplimiento No. 380140318 por valor de \$72.985,08.

*De acuerdo con la información anteriormente relacionada, fueron realizadas dos revisiones independientes en ambos predios, es decir, que los costos que se encuentran cargados a la facturación de los predios **SON CORRECTOS**, por lo cual, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** la reclamación y los valores facturados en el **período de Diciembre de 2019** no serán objeto de reliquidación o modificación.*

Al efectuar el análisis de los argumentos expuestos en el escrito del recurso, en cuanto al cobro

por el servicio técnico del GEOFONO, que fue realizado por el Equipo de la Empresa, al ejecutar la orden de trabajo 3059598, requerida por JENNY RUIZ, pero no se realizó nueva revisión porque el funcionario cerró la orden con la siguiente novedad: *Se cierra esta orden, ya que al predio se le hizo revisión con el geófono el cual se le detectó fuga interna a la entrada del baño alcoba principal*, y por error se efectuó el cobro del servicio, mediante cumplidos N° 380168731 y 380168730

 AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P SAS REVISIÓN POR GEÓFONO ATENCIÓN AL CLIENTE Visita No. : 1 I. INFORMACIÓN GENERAL No Solicitud : 3059598 Fecha De Atención : 19/11/2019, 12:35:54 PM Matrícula : 76703 Dirección : CR 3 B # 10- 76 Causal de la Visita : SOLICITADA POR EL USUARIO DATOS VISITA. Número Del Medidor : P1715MMRSA104643AA Lectura : 0 Estado Medidor : Funcionando Duración de la Visita : 1 Estado Llave de Paso : Buena Ubicación de la Fuga : No se encontró fuga FUGA : No Cantidad de Habitantes : 2 Cobro Geofono : 72,985.08 OBSERVACIÓN Se cierra esta orden ya que al predio se le hizo revisión con el geófono el cual se le detectó fuga interna a la entrada del baño alcoba principal

En consecuencia, se procede a reliquidar el cobro realizado en el período de facturación de DICIEMBRE DE 2019, por el concepto de revisión de geófono a la matrícula reclamante, (76703) por valor total de \$ \$72.985.

Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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.*

ARTÍCULO 148 de la Ley 142 de 1994: *- No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a*

los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario

RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013 Artículo 1°. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

“Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados. La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

1.1. Causales de la devolución. Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-72985** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2019-12	462	0	0	0	61332	-61332
IVA	2019-12	462	0	0	0	11653	-11653

En mérito y estando facultado por la ley, 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 PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARTHA ISABEL MOLINA VALENCIA contra la Resolución No. **237963-52** de **26 DE DICIEMBRE DE 2019**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 76703 la suma de **-72985**. 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 expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE ENERO DE 2020



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

**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. 19523-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNANDO MOSQUERA BARBOSA** 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	19523-52
Fecha Resolución Recurso	23 DE ENERO DE 2020
RECLAMO	237778 de 20 DE DICIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	HERNANDO MOSQUERA BARBOSA
Identificación del Peticionario	16494491
Matrícula No.	1016377
Dirección para Notificación	CL 101 # 16 B- 12 CS 43 RINCON DE LOS ROBLES

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

Visita No. 3124033

Resolución No. 19523-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN No. 19523 DE 8 DE ENERO DE 2020 SOBRE **RECLAMO No. 237778 DE 3 DE DICIEMBRE DE 2019**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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) HERNANDO MOSQUERA BARBOSA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16494491 interpuso dentro de los términos legales Recurso de **Reposición** contra Resolución No. 237778-52 de 20 DE DICIEMBRE DE 2019, 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. 1016377 Ciclo 13, ubicada en la dirección CL 101 # 16 B- 12 CS 43, Barrio RINCON DE LOS ROBLES en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-11.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 8 DE ENERO DE 2020 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que desde que la Empresa realizó el cambio del medidor se le aumentó el consumo de acueducto y alcantarillado, en un 75% más por lo tanto, solicita se le cobre el promedio y le cambien el nuevo medidor y no se han encontrado fugas en las instalaciones hidráulicas, cobrar el promedio sin que sufra perjuicios el usuario, 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 DICIEMBRE DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Carmen Jiménez como usuario del servicio y 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° P1915MMRAL117540AA el cual registra una lectura acumulada de 31 m3. **Se revisó el predio el cual no existen fugas visibles...***

Por lo cual el día 19 de Diciembre de 2019 se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio, esta vez utilizando el geófono en busca de algún tipo de fuga interna, Se revisó el predio el cual no existen fugas internas, instalaciones en buen estado."

*Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **Noviembre de 2019** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **19 m3, avanzó de 3 a 22 m3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.*

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.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **Noviembre de 2019** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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 consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **13 de enero de 2020**, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida nuevo N° P1915MMRAL117540AA registraba normalmente, una lectura acumulada de 54 m3, funciona correctamente, no requiere cambio, fue instalado el 15/10/2019, el nivel de ocupamiento del predio es de cuatro persona, instalaciones hidráulicas y la acometida en buen estado no se detectó fuga alguna, visita técnica atendida por la Señora Carmen Jiménez.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de NOVIEMBRE de 2019, efectivamente 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." el medidor avanzó de 3 a 22 m3, para una diferencia de 19 m3 y no constituyó desviación significativa del consumo, porque no superó el 0.65% del consumo promedio del predio. Se adjunta relación de las lecturas y del consumo facturado.

Lecturas del predio 1016377 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA !										
Año	Mes	InActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	% desv	Observación
2020	Enero	1	55	38	17	17 I		20/01/2020	0	SIN OBSERVACION
2019	Diciembre	1	38	22	16	17 I		20/12/2019	0,06	SIN OBSERVACION
2019	Noviembre	1	22	3	19	16 I		20/11/2019	-0,19	SIN OBSERVACION
2019	Octubre	1	3	2574	16	16 V		20/10/2019	0	MEDIDOR RECIEN CAMBIADO
2019	Septiembre	1	2574	2557	17	16 V		20/09/2019	-0,06	SIN OBSERVACION
2019	Agosto	1	2557	2540	17	15 V		21/08/2019	-0,13	SIN OBSERVACION
2019	Julio	1	2540	2524	16	15 V		21/07/2019	-0,07	SIN OBSERVACION
2019	Junio	1	2524	2509	15	15 V		21/06/2019	0	SIN OBSERVACION
2019	Mayo	1	2509	2494	15	15 V		21/05/2019	0	SIN OBSERVACION
2019	Abril	1	2494	2479	15	15 V		19/04/2019	0	SIN OBSERVACION

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas con

ocasión de la reclamación y el recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y el equipo de medida, y no se observaron fugas; goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamientos de la Circular Externa 006 de 2007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, pues obsérvese la misma se realizó en compañía del usuario, quien así mismo suscribió el acta, encontrando así argumentos suficientes para confirmar el consumo facturado.

En nuestro sistema procesal colombiano, no existe tarifa legal probatoria, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha abordado el tema al señalar que impera la libertad probatoria, lo que debe entenderse como la autorización para demostrar los hechos con cualquier medio de prueba, es decir, no existe tarifa legal para probar los perjuicios, ninguna ley lo exige, lo que se traduce en que hay libre valoración de la prueba, y que esta debe ser examinada en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica; así las cosas, la apreciación de las diversas pruebas allegadas en desarrollo de todo proceso deben ser valoradas de manera autónoma por el juez de conocimiento, partiendo de una apreciación lógica y razonada, lo que lo conlleva a que pueda formar su opinión recurriendo a diversos elementos de juicio demostrados con cualquier medio que tenga esa capacidad, quedando por fuera la hipótesis de que determinado hecho solo se puede establecer a través de un especial medio de convicción; razón por la cual, y en virtud de lo consagrado en el artículo 175 del Código General del Proceso que establece diferentes medios de pruebas lícitos y legales como son la declaración de parte, el juramento, los indicios, el testimonio de tercero, el dictamen pericial, los documentos y los hechos notorios, entre otros, por lo tanto, la prueba legalmente recogida y aportada, la constituye **las visitas que efectúa el personal de la Empresa a la dirección objeto de reclamación,** Lo anterior, teniendo en cuenta que en virtud del artículo 29 Constitucional inciso 5° solo “es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.”

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial y el consumo facturado en el período NOVIEMBRE de 2019, no será objeto de modificación,** porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no superó el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001. Quedando así resuelto el recurso de reposición

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, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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.

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.

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."

En mérito y estando facultado por la ley, 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 PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por HERNANDO MOSQUERA BARBOSA y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 237778-52 de 20 DE DICIEMBRE DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE ENERO DE 2020



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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. 19531-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBANY VINASCO GIRALDO** 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	19531-52
Fecha Resolución Recurso	23 DE ENERO DE 2020
RECLAMO	238022 de 7 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	MODIFICA
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	ALBANY VINASCO GIRALDO
Identificación del Peticionario	42098138
Matrícula No.	186577
Dirección para Notificación	CR 19 # 16- 44 TRAVESURAS - LA CHURRIA

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

Visita No. 3124121

Resolución No. 19531-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19531 DE 10 DE ENERO DE 2020 SOBRE RECLAMO No. 238022 DE 20 DE DICIEMBRE DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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) ALBANY VINASCO GIRALDO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42098138 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 238022-52 de 7 DE ENERO 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. 186577 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 19 # 16-44, Barrio TRAVESURAS - LA CHURRIA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE ENERO DE 2020 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo facturado, no es justo, para un predio en estrato uno, y solicita que le revisen el cobro del alcantarillado, porque a unos le cobran y a otros no, solicita modificar o aclarar la decisión, 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, porque el consumo facturado en diciembre de 2019, por 62 m³ es correcto y el cobro por el servicio de alcantarillado es correcto, porque en este sector hay infraestructura administrada por la Empresa y actualmente el predio vierte las aguas servidas a una fuente hídrica (la Dulcera) y todo predio que pretende la prestación del servicio de acueducto debe contar con el respectivo alcantarillado, en la decisión 238022-52 se le informó lo siguiente:

En cuanto al consumo:

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Diciembre de 2019 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de 62 m³, en el periodo de Diciembre avanzó de 217 m³ a 279 m³, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

*Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de Diciembre 2019 **ES CORRECTO** y **no** será reliquidado, ni modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.*

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de **DICIEMBRE** de 2019, y no se

investigó la causa de la desviación y se cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 62 m³ y encontramos en el análisis del recurso de reposición que este consumo presentó desviación significativa del 35% sobre el consumo promedio.

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 35% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de **DICIEMBRE de 2019**, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 45 m³.

En cuanto al cobro del vertimiento de Alcantarillado, se le informó lo siguiente:

En cuanto a la pretensión de retirar el cobro por la prestación del servicio de alcantarillado al predio ubicado en la CR 19 # 16-44 Barrio TRAVESURAS-LA CHURRIA, nos permitimos precisar, que por el solo hecho de ser prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, la Empresa Aguas y Aguas se encuentra obligada al pago de impuesto de Tasa Retributiva a la Corporación Autónoma Regional del Risaralda CARDER, por el derramamiento de aguas residuales a las quebradas y ríos de su área de influencia.

Este predio, no cuenta con autorización de la CARDER, para verter las aguas servidas directamente a la quebrada, es decir, no han presentado la prueba para exonerarlos de dicho cobro, por lo tanto, la Empresa le factura vertimiento de alcantarillado, para contribuir con el pago de la tasa retributiva, por la contaminación ambiental que se produce, con fundamento en el artículo 42 de la Ley 99 de 1993, el cual consagra: “Las tasas retributivas se cobran por la utilización directa o indirecta del agua para arrojar aguas negras o servidas de cualquier origen y para compensar los gastos de mantenimiento de la revocabilidad de los recursos naturales renovables”.

Por lo expuesto, anteriormente NO es procedente acceder a su pretensión de retirar el cobro por el servicio de alcantarillado, ya que el predio está utilizando el servicio de acueducto suministrado y facturado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. a través de la matrícula 186577, cuyas aguas servidas finalmente son vertidas a la quebrada La Dulcera; y la Empresa está obligada a cancelar el impuesto de Tasa Retributiva a la Corporación Autónoma Regional del Risaralda CARDER por el vertimiento de estas aguas a los Ríos.

Al respecto, se tiene que mediante el [Concepto SSPD 436 de 2006](#), sobre el régimen de Tasas retributivas la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios señaló:

“De conformidad con el artículo [80](#) de la Constitución Política, el Estado debe prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados.

Por su parte, la [Ley 99 de 1993](#), señala que las tasas retributivas y compensatorias hacen parte de las rentas que perciben las Corporaciones Autónomas Regionales y son fijadas por el Ministerio del Medio Ambiente.

Al respecto, el artículo [42](#) de la mencionada ley dispone:

“Artículo 42.- Tasas Retributivas y Compensatorias. La utilización directa o indirecta de la atmósfera, del agua y del suelo, para introducir o arrojar desechos o desperdicios agrícolas,

mineros o industriales, aguas negras o servidas de cualquier origen, humos, vapores y sustancias nocivas que sean resultado de actividades antrópicas o propiciadas por el hombre, o actividades económicas o de servicio, sean o no lucrativas, se sujetará al pago de tasas retributivas por las consecuencias nocivas de las actividades expresadas”.

La tasa retributiva se convierte entonces en un cobro que realiza la autoridad ambiental a las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, por la utilización directa o indirecta del recurso como receptor de vertimientos puntuales (Aguas residuales domésticas o industriales), reglamentado por el Ministerio de Medio Ambiente a través del decreto 3100 de 2003.

La nueva metodología tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado contenida en la [Resolución 278 de 2004](#) expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, en su artículo 37 incluye como componente adicional de la estructura tarifaria las tasas ambientales como un costo de operación.

Las tasas las pagan las empresas a las Corporaciones Regionales y son ingresos de las empresas reconocidos en las tarifas.

Para las empresas que pagan ese tipo de tasas, los presupuestan dentro de sus costos de operación.”

De lo expuesto, se concluye que la nueva metodología tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado contenida en la [Resolución 278 de 2004](#) expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, en su artículo [37](#) incluye como componente adicional de la estructura tarifaria las tasas ambientales como un costo de operación, en tal sentido al estar inmersa en la tarifa, el costo se le traslada al usuario del servicio.”¹

Por lo expuesto, anteriormente no es procedente acceder a su pretensión de retirar el cobro por el servicio de alcantarillado, y por consiguiente no se realiza reliquidación alguna por este servicio, ya que el predio está utilizando el servicio de acueducto suministrado y facturado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. a través de la matrícula 186577, cuyas aguas servidas finalmente son vertidas a una fuente hídrica, quebrada la Dulcera; y la Empresa esta obligada a cancelar el impuesto de Tasa Retributiva a la Corporación Autónoma Regional del Risaralda CARDER por el vertimiento de estas aguas a los Ríos y quebradas.

Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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.

¹ Concepto SSPD-0J-2006-596. Consultado 14-03-07.

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.

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.”

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.*”

DECRETO 1077 DE 2015

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.1.4 De las instalaciones internas. *Todo predio o edificación nueva deberá dotarse de redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas negras domésticas y aguas negras industriales, cuando existan redes de alcantarillado igualmente separadas e independientes.*

El diseño y la construcción e instalación de desagües, deberán ajustarse a las normas y especificaciones previstas en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

(Decreto 302 de 2000, art. 5).

DE LA CONEXIÓN

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. Condiciones de acceso a los servicios. *Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:*

- 1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.*
- 3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.*
- 4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. de este decreto.*
- 5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.*

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 302 de 2000, “*La*

construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto o de alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores; no obstante la entidad prestadora de los servicios públicos podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios de los servicios.

Las redes locales construidas serán entregadas a la entidad prestadora de los servicios públicos, para su manejo operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.

Parágrafo. Cuando la entidad prestadora de los servicios públicos no ejecute la obra, exigirá una póliza de estabilidad por cuatro o más años para garantizar la estabilidad de las redes locales.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-58545** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2019-12	470	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-12	470	19	36	30217	57254	-27036
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-12	470	0	0	-2	-4	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-12	470	19	36	35219	66730	-31512

En mérito y estando facultado por la ley, 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 PRIMERO. Declarar **PARCIALMENTE PROCEDENTE** el Recurso presentado por ALBANY VINASCO GIRALDO contra la Resolución No. **238022-52** de **7 DE ENERO DE 2020**, y **MODIFICA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución. **SE ACCEDE A MODIFICAR EL CONSUMO DEL PERIODO DE DICIEMBRE DE 2019, PERO NO SE ACCEDE AL RETIRO DEL COBRO DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y MUCHO MENOS A RELIQUIDAR NINGUN VALOR.**

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 186577 la suma de **-58545**. 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 expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE ENERO DE 2020



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

**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. 19530-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MATEO GONZALEZ** 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	19530-52
Fecha Resolución Recurso	23 DE ENERO DE 2020
RECLAMO	237994 de 20 DE DICIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	MATEO GONZALEZ
Identificación del Peticionario	1088322004
Matrícula No.	438291
Dirección para Notificación	CR 13 # 50- 41 MARAYA

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. 19530-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19530 DE 10 DE ENERO DE 2020 SOBRE **RECLAMO No. 237994 DE 19 DE DICIEMBRE DE 2019**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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) MATEO GONZALEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088322004 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 237994-52 de 20 DE DICIEMBRE DE 2019, 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. 438291 Ciclo 5, ubicada en la dirección CR 13 # 50- 41, Barrio MARAYA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE ENERO DE 2020 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando inconsistencias en el procedimiento para determinar la causa del incremento, y la Empresa estaba en la obligación de ayudarlo a ubicar la causa, reportaron fuga visible por el aguastop, lo cual considera injusto, porque desconoce quien realizó la visita técnica y no aclaran cual fue la causa y cual baño, solicita revocar la decisión, y pruebas al 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 20 DE DICIEMBRE DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Bernardo González como usuario del servicio y 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° P0915MMCCA103788AA el cual registra una lectura acumulada de 1942 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado, Funciona clínica veterinaria

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de DICIEMBRE de 2019, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del servicio, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación, grabó la novedad: FUGA EN EL BAÑO POR AGUA STOP -SE VERIFICO LECTURA y cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó de 1899 a 1940 m3 arrojando un consumo de 41 m3.

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.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de DICIEMBRE DE 2019 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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 consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 14 de enero de 2020 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida N° P0915MMCCA103788AA en buen estado, registraba una lectura acumulada de 1950 m³, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno, el medidor funciona correctamente, no se requiere retirar para pruebas, funciona clinica veterinaria. Se adjunta copia del acta de la visita



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P SAS

REVISIÓN TÉCNICA
ATENCIÓNAL CLIENTE

Visita No.: 1

I. INFORMACIÓN GENERAL

Radicado No : 19530
Visita No : 3124118
Fecha De Atención : 14/01/2020, 12:57:18 PM
Nombre del Usuario : MATBO GONZALEZ
Matrícula : 438291
Dirección : CR 13 # 50-41
Barrio : MARAYA
Clase de Uso del Predio : COMERCIAL
No Medidor : P0915MHC CA10378BAA
Lectura Actual : 1940

DATOS VISITA.

II. CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio : COMERCIAL

Actividad Económica : CLINICA- HOSPITAL - CENTRO DE SALUD

Estado Ocupación : Predio Ocupado

SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO

Acueducto Prestado Por La Empresa : SI

Alcantarillado Prestado Por La Empresa : SI

No. Personas que Ocupan el Inmueble : 3

Fecha Cuanto Tiempo : 1 - 3 años

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor : P0915MHC CA10378BAA

Lectura Actual : 1950

Estado Medidor : Buen Estado

Funcionamiento : Funcionando

ESTADO DEL MEDIDOR

IV. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS. BUENESTADO (SI/NO)

La vana nos

La vapiatos

Ducha

Tanque De Reserva

Tanque Lavadero

Tanque de Sanitario

Instalaciones Internas

Piscina

PRUEBAS REALIZADAS

Revisión de Instalaciones Visibles en el Predio : SI

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado.

Funciona clínica veterinaria

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de **DICIEMBRE de 2019**, y se confirmó la lectura, en visita previa, sin realizar el debido proceso establecido en la Circular Externa 006/2007 de la SSPD, se reportó fuga visible o perceptible por el aguastop del sanitario, laboran dos personas, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación, grabó la novedad: FUGA VISIBLE - SE VERIFICO LECTURA y cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 41 m³. La causa es el escape por el accesorio (aguastop) y se conceden dos meses solo cuando es fuga imperceptible detectada con el equipo especial del geófono, pero las fugas perceptibles, son responsabilidad exclusiva del usuario. No fue posible, obtener copia de la inspección donde se observó la fuga visible, por lo cual no se adjunta copia.

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, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de **DICIEMBRE de 2019**, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 10 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **DICIEMBRE de 2019**, **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.

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.

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.”

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

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.

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”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-169435** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-12	483	10	41	18536	75998	-57462
AJUSTE A LA DECENA	2019-12	483	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-12	483	10	41	9336	38276	-28940
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-12	483	0	0	-1	-4	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-12	483	10	41	15904	65206	-49302
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-12	483	10	41	10881	44611	-33730

En mérito y estando facultado por la ley, 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 PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por MATEO GONZALEZ en contra de la Resolución No. 237994-52 de 20 DE DICIEMBRE DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 438291 la suma de **-169435**. 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 23 DE ENERO DE 2020



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

**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. 238234-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA ARBELAEZ** 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	238234-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	DIANA ARBELAEZ
Matrícula No	1879055
Dirección para Notificación	CL 17 # 28- 105 APTO 1 CENTRAL

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. 3107739

Resolución No. 238234-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238234 de 2 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 2 DE ENERO DE 2020 la señora DIANA ARBELAEZ identificado con C.C. No. 25173812, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 238234 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1879055 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 17 # 28- 105 APTO 1 en el periodo facturado de Enero de 2020.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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)

En primer lugar, sobra recordar que la única autoridad en materia de estratificación socioeconómica es el Alcalde, ello de conformidad con lo dispuesto en las leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, en concordancia con sus decretos reglamentarios; y en el mismo sentido también es una autoridad en materia de estratificación, los denominados Comités Permanentes de Estratificación, últimos que fungen como cuerpo asesor del alcalde para los procesos de estratificación.

Así las cosas, la estratificación es definida por la Ley 142 de 1994 como: "14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley".

En cuanto a los factores y procedimientos que determine la Ley, es necesario reafirmar que los mismos fueron expedidos de conformidad con las Leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, siendo de relevancia sobresaltar de ellas que la autoridad en materia de estratificación es el Municipio o Distrito en cabeza de su alcalde, que otra autoridad son los Comités Permanentes de Estratificación, que los usuarios tienen derecho a presentar reclamaciones ante las autoridades municipales por temas relacionados con su estrato socioeconómico, que existe doble instancia, que la estratificación se debe adoptar de manera general mediante decreto y en cumplimiento de las metodologías definidas por el Departamento

Nacional de Planeación, y que de acuerdo con la Ley 732 de 2002, los Municipios deben adelantar de manera constante procesos de actualización general de la estratificación, y que las Empresas están en la obligación de aplicar la estratificación que se adopte por parte de los municipios a través de los respectivos decretos.

Ahora bien, a raíz de la expedición de otras normas de orden legal¹ que tienen como propósito que las Empresas y los municipios logren el máximo de coincidencias en sus bases de datos, se les exige a las Empresas llegar a % del 95, es por ello que Aguas y Aguas de Pereira y el Municipio de Pereira vienen adelantando la homologación de sus bases de datos, con el firme propósito de lograr la correcta focalización de subsidios y el correcto cobro de contribuciones, materializando el principio constitucional de solidaridad y redistribución del ingreso de que trata el artículo 368 de la Constitución Política de 1991.

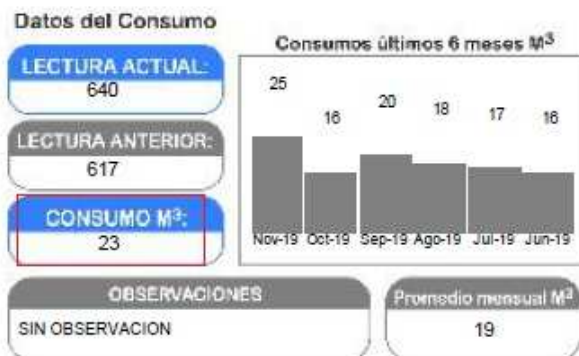
Cabe preguntarse entonces, en el caso en particular del predio del (la) señor (a) DIANA ARBELAEZ, con matrícula N° 1879055, si el cambio de estratificación se dio en virtud de una adopción de una estratificación puntual de su predio o de su lado de manzana, o fue producto de la adopción de la estratificación general; encontrando que su estratificación se dio presuntamente en virtud del decreto 754 de 1995 expedido por el Municipio de Pereira, luego, ese estrato fue informado a la Empresa por parte del Municipio de Pereira a través de certificación de base de datos, por consiguiente, *dicho predio hace parte de los inmuebles que se encuentran en proceso de homologación de bases de datos*, de allí que se haya originado el cambio de estrato a dos (BAJO).

Ahora bien, una vez presentado el reclamo N° 238234 se procedió a verificar el sistema de información comercial se encontró que el predio se le facturo en el periodo de Diciembre de 2019 con el estrato 2 (Bajo) y de acuerdo a las TARIFAS VIGENTES DEL AÑO 2019 de la siguiente manera.

ACUEDUCTO	
Cobros en Tarifa Plena	Cobros con subsidio de TARIFA 2019
Consumo= 23 m3 x \$ 1590,38= \$36.578,74	Consumo = 13 m3 x \$ 979,67 = \$ 12.735,71 10 m3 x \$ 1.590,38 = \$15.903,8 Total = \$ 28.639,51
Cargo Fijo = \$ 8.742,23	Cargo Fijo = \$ 5.385,21
Total factura= \$ 45.320,97	Total factura= \$ 34.020

ALCANTARILLADO	
Cobros en Tarifa Plena	Cobros con subsidio de TARIFA 2019
Vertimiento= 23 m ³ x \$ 1.853,62= \$42.633,26	Consumo = 13 m ³ x \$ 1.141,83 = \$ 14.843,79 10 m ³ x \$ 1.853,62 = \$18.536,2 Total = \$33.379,99
Cargo Fijo = \$4.722,39	Cargo Fijo = \$ 2.908,99
Total factura= \$47.355,65	Total factura= \$36.290

De acuerdo a esto, los valores facturados en el periodo de Diciembre de 2019 son correctos y se está aplicando el subsidio con las tarifas vigentes del 2019, en el detalle de la factura los valores que se describen corresponde a la tarifa plena que se daría en el predio si no se generara ninguna aplicación de subsidio.



Detalle de Conceptos Facturados

ACUEDUCTO			
Descripción	M ³	Valor Unitario	Total Periodo
Consumo Acueducto	23	1.590,38 €	36.578,74 €
Cargo Fijo Acueducto			8.742,23 €
Subsidio Acueducto			-11.298,19 €
Ajuste a la Decena			-4,78 €
Subtotal Acueducto:			34.020 €

ALCANTARILLADO			
Descripción	M ³	Valor Unitario	Total Periodo
Vertimiento Alcantarillado	23	1.853,62 €	42.633,26 €
Cargo Fijo Alcantarillado		4.722,39 €	4.722,39 €
Subsidio Alcantarillado			-11.066,67 €
Ajuste a la Decena			1,02 €
Subtotal Alcantarillado:			36.290 €

El estudio de estratificación que anexa el usuario donde hace referencia a los valores de cargo fijo de acueducto y alcantarillado cada uno por valor de \$ 8.742,23 y 4.722,39 corresponde a la tarifa plena del predio, mas no a la aplicación de la tarifa correcta.

Así las cosas, éste Departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora Diana Arbeláez, por lo tanto, los valores facturados en el período **Diciembre 2019**, no serán objeto de reliquidación por parte de este departamento.

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.”

De conformidad con los lineamientos Constitucionales y legales, se entregó a los Municipios a través de los Concejos Municipales la facultad de otorgar subsidios a los estratos 1, 2 y 3, resultantes de los recursos propios y de las contribuciones recibidas de los estratos 5 y 6 y los sectores industrial y comercial, constituyéndose este en un impuesto endógeno por ser de orden Municipal. La norma Superior consagró esa facultad así:

(...)

ARTICULO 367. La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos.

(...)

ARTICULO 368. La Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas.

(...)

Así las cosas, la Ley 142 de 1994, estableció los subsidios para los estratos 1, 2 y 3 y las contribuciones para los estratos 5 y 6 y los usuarios industriales y comerciales según el artículo 89.1 entregando además a los Concejos Municipales la creación de los fondos de solidaridad y redistribución de ingresos y a los Municipios la incorporación de transferencias en sus presupuestos provenientes de las Empresas de Servicios Públicos, cuya destinación son los subsidios, originadas en el recaudo de las contribuciones resultante de aplicar los factores de contribución para ser aplicadas al pago de subsidios, así como la facultad establecer los montos de esos subsidios.

“ARTÍCULO 89. APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN DE INGRESOS. Las comisiones de regulación exigirán gradualmente a todos quienes prestan servicios públicos que, al cobrar las tarifas que estén en vigencia al promulgarse esta Ley, distingan en las facturas entre el valor que corresponde al servicio y el factor que se aplica para dar subsidios a los usuarios de los estratos 1 y 2. Igualmente, definirán las condiciones para aplicarlos al estrato 3.

Los concejos municipales están en la obligación de crear "fondos de solidaridad y redistribución de ingresos", para que al presupuesto del municipio se incorporen las transferencias que a dichos fondos deberán hacer las empresas de servicios públicos, según el servicio de que se trate, de acuerdo con lo establecido en el artículo [89.2](#) de la presente Ley. Los recursos de dichos fondos serán destinados a dar subsidios a los usuarios de estratos 1, 2 y 3, como inversión social, en los términos de esta Ley. A igual procedimiento y sistema se sujetarán los fondos distritales y departamentales que deberán ser creados por las autoridades correspondientes en cada caso.

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 DIANA ARBELAEZ identificado con C.C. No. 25173812 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 señora DIANA ARBELAEZ enviando citación a Correo Electrónico:, dianitarbelaez@yahoo.es 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: DIANA ARBELAEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1879055 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 238277-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEONEL RUEDA** 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	238277-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	LEONEL RUEDA
Matrícula No	1747963
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 0 ESTACION VILLEGAS

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. 238277-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238277 de 7 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 7 DE ENERO DE 2020 el (la) señor(a) LEONEL RUEDA identificado con C.C. No. 10101034, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 238277 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1747963 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 0 en el periodo facturado 2019-12.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 8 DE ENERO DE 2020 en la que participó el señor Leonel Steven Rueda Londoño como usuario del servicio y 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° P0915MMCAS91736AA el cual registra una lectura acumulada de 899 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado, medidor frenado.

Al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo no se ha facturado el consumo correcto por estar el MEDIDOR FRENADO, y la empresa ha facturado y liquidado consumo por 12 m³ que es el Consumo Promedio, de acuerdo a los ocupantes del predio, sin ser un consumo promedio errado, 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**.*

Por lo anterior, este Departamento considera NO PROCEDENTE reliquidar o modificar el consumo promedio facturado en el periodo de DICIEMBRE 2019 por **12 m3**. Adicional a ello, se solicita Departamento de medición con la **OT 3133124** para el cambio del Equipo de Medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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.

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.

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: *Cuando, 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.”

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.”

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 LEONEL RUEDA identificado con C.C. No. 10101034 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 RUEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 0 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 RUEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1747963 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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. 238269-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARY LUZ VASQUEZ VALENCIA** 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	238269-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	MARY LUZ VASQUEZ VALENCIA
Matrícula No	1700970
Dirección para Notificación	CR 4 # 4- 72 PUENTE BLANCO

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. 3108515

Resolución No. 238269-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238269 de 7 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 7 DE ENERO DE 2020 el (la) señor(a) MARY LUZ VASQUEZ VALENCIA identificado con C.C. No. 31415809, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 238269 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1700970 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 4 # 4- 72 en el periodo facturado 2019-12.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 8 DE ENERO 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° P1715MMRSA104503AA el cual registra una lectura acumulada de 77 m3. Se visitó el predio el cual se encuentra solo, se le marca a la usuaria 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.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Es importante, antes de profundizar en el asunto, tener en cuenta lo consagrado en el capítulo 5 artículo 95 de la Constitución Política, De los deberes y obligaciones del Ciudadano, el cual exhorta a éste a cumplir la constitución y las leyes.

Cuando exista la necesidad de visita técnicas en el predio a causa de una reclamación, el usuario deberá permitir y/o facilitar la realización de dichas visitas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **DICIEMBRE DE 2019** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia **de 11 m3, avanzó de 65 a 76 m3,** se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo **de DICIEMBRE DE 2019** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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.”*

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 MARY LUZ VASQUEZ VALENCIA identificado con C.C. No. 31415809 por concepto de COBRO DESCONOCIDO 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 MARY LUZ VASQUEZ VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 4-72 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: MARY LUZ VASQUEZ VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por

concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1700970 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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. 238449-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ AMANDA MEJIA GUTIERREZ** 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	238449-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	LUZ AMANDA MEJIA GUTIERREZ
Matrícula No	844183
Dirección para Notificación	CR 16 D # 98- 27 BELMONTE

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. 238449-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238449 de 7 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 7 DE ENERO DE 2020 la señora LUZ AMANDA MEJIA GUTIERREZ identificado con C.C. No. 34042412, obrando en calidad de Propietario presentó Derecho de Petición Nro. 6466 que se asoció al RECLAMO No. 238449 para dar procedencia a su solicitud consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 844183 Ciclo: 13 ubicada en: CR 16 D # 98- 27 en los periodos facturados **2018-12, 2019-1, 2019-2, 2019-3, 2019-4, 2019-5, 2019-6, 2019-7, 2019-8, 2019-9, 2019-10, 2019-11, 2019-12.**

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A19FA197222 con observación Medidor Frenado. En el Sistema de Información Comercial están registrados los consumos para los periodos reclamados así:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
2019	Diciembre	3	1070	14
2019	Noviembre	1070	1070	15
2019	Octubre	1070	1070	13
2019	Septiembre	1070	1070	15
2019	Agosto	1070	1070	13
2019	Julio	1070	1070	14
2019	Junio	1070	1070	13
2019	Mayo	1070	1070	12
2019	Abril	1070	1070	13
2019	Marzo	1070	1070	13
2019	Febrero	1070	1070	12
2019	Enero	1070	1070	12

2018	Diciembre	1070	1070	12
------	-----------	------	------	----

Con relación al consumo facturado, para el Periodo de **Diciembre 2018 y los 12 Periodos del año 2019** se registraron promedios que oscilan entre los **12 m³ y 15 m³** como lo evidencia la ilustración del registro de la Matrícula **Nro 844183** en nuestro sistema de Información Comercial, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que el **medidor se encontraba frenado**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

“...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...”
Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error del sistema al facturar los promedios de los periodos relacionados, ya que el promedio registrado para el predio reclamante es de **8 m³**, se establece entonces, que se presentó una anomalía en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 844183** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre 2018 y los 12 periodos del año 2019 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: el Periodo de **Diciembre de 2018 de 12 m³ a 8 m³**, y **todos y cada uno de los periodos de 2019 a 8 m³**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-227053** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-12	464	0	0	-5	0	-5
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-1	464	8	12	13786	20678	-6893
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-3	464	0	0	-5	0	-5
VERTIMIENTO	2019-3	464	8	13	13786	22402	-8616

ALCANTA RILLADO								
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-4	464	0	0	-5	-1	-4	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-4	464	8	13	13786	22402	-8616	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-6	464	8	13	12723	20675	-7952	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-6	464	8	13	14829	24097	-9268	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-7	464	0	0	-1	-5	3	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-11	464	8	15	14829	27804	-12975	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-2	464	8	12	12411	18617	-6206	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-2	464	0	0	-5	0	-5	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-4	464	8	13	12411	20168	-7757	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-6	464	0	0	-1	0	-1	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-9	464	0	0	-1	0	-1	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-11	464	0	0	-1	0	-1	
VERTIMIE NTO	2019-2	464	8	12	13786	20678	-6893	

ALCANTA RILLADO								
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-5	464	8	12	12723	19085	-6362	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-5	464	0	0	-1	0	-1	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-10	464	0	0	-1	0	-1	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-11	464	8	15	12723	23856	-11133	
AJUSTE A LA DECENA	2018-12	464	0	0	-4	-5	1	
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-12	464	8	12	12411	18617	-6206	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-7	464	8	14	12723	22265	-9542	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-9	464	8	15	12723	23856	-11133	
AJUSTE A LA DECENA	2019-12	464	0	0	0	-3	3	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-12	464	8	14	12723	22265	-9542	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-1	464	8	12	12411	18617	-6206	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-1	464	0	0	-5	0	-5	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-3	464	8	13	12411	20168	-7757	
VERTIMIE NTO	2019-5	464	8	12	14829	22243	-7414	

ALCANTA RILLADO								
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-8	464	0	0	-1	0	-1	
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-8	464	8	13	14829	24097	-9268	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-12	464	0	0	-1	0	-1	
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2018-12	464	8	12	13786	20678	-6893	
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	464	0	0	-4	0	-3	
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	464	0	0	0	-5	5	
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-9	464	8	15	14829	27804	-12975	
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-10	464	8	13	12723	20675	-7952	
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-10	464	8	13	14829	24097	-9268	
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-12	464	8	14	14829	25951	-11122	
	2019-1	464	0	0	-4	0	-4	
	2019-2	464	0	0	-4	0	-4	
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	464	0	0	-4	-3	-1	
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-7	464	8	14	14829	25951	-11122	
CONSUMO ACUEDU	2019-8	464	8	13	12723	20675	-7952	

Por último, 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:

Lo anterior con fundamento legal en:

- **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.”

- **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.” (Negrilla y cursiva del despacho)

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.”*

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ AMANDA MEJIA GUTIERREZ identificado con C.C. No. 34042412 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 LUZ AMANDA MEJIA GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 D # 98- 27 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: LUZ AMANDA MEJIA GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 844183 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

**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. 238380-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO** 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	238380-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO
Matrícula No	730028
Dirección para Notificación	CL 17 # 28 - 07 APTO 3 CIUDAD JARDIN

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. 238380-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238380 de 17 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 ENERO DE 2020 el (la) señor(a) MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO identificado con C.C. No. 42101746, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 238380 consistente en: COBROS POR PROMEDIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 730028 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 17 # 28 - 07 APTO 3 en el periodo facturado 2019-12.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 23 DE ENERO DE 2020 en la que participó la señora Maria Cristina Lozano como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO 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° P1315MMCEL36146AA el cual registra una lectura acumulada de 1311 m3. Instalaciones en buen estado, medidor funcionando correctamente.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Diciembre de 2019 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **16 m³**, en el periodo de Diciembre avanzó de **1290 m³ a 1306 m³** según lo registrado el día 15 de Diciembre de 2019, por el lector en el sistema, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

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.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **Diciembre 2019 ES CORRECTO** y **no** será reliquidado, ni modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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.”

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 MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO identificado con C.C. No. 42101746 por concepto de COBROS POR PROMEDIO 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 señora MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 # 28 - 07 APTO 3 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: MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 730028 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

**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. 238400-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GABRIELA FRANCO** 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	238400-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	GABRIELA FRANCO
Matrícula No	237537
Dirección para Notificación	CR 8 # 27- 07 PS 3 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

Resolución No. 238400-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238400 de 17 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 ENERO DE 2020 la señora GABRIELA FRANCO identificado con C.C. No. 23918798, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 238400 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 237537 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 8 # 27- 07 PS 3 en los periodos facturados 2019-12,2020-1.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 23 DE ENERO DE 2020 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO 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° P1815MMRSA112528AA el cual registra una lectura acumulada de 287 m3. Se llamó la usuaria no responde, se visito el predio no hay nadie, se tomo lectura al medidor.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Ene/20	272 m ³	236 m ³	36 m ³	68 m ³	Cobro por Diferencia de lectura: 36 m ³ + 32 m ³ acumulados del periodo anterior = 68 m³ . (Arts. 146 y 149 Ley 142/94)
Dic/19	236 m ³	183 m ³	53 m ³	53 m ³	Cobro por Diferencia de lectura: 53 m³ (Arts. 146 y 149 Ley 142/94)
Nov/19	183 m ³	132m ³	51 m ³	19 m ³	Cobro por promedio: 19 m ³ (Arts. 146 y 149 Ley 142/94) pendiente por facturar 32m³

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al periodo de **ENERO de 2019 SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de NOVIEMBRE 2019 periodo en que la diferencia de lectura fue de **51 m³** y solo se cobraron por promedio **19 m³** dejando pendiente **32 m³**; anexo a ello, para el periodo de **DICIEMBRE 2019** la

diferencia de lectura para fue de **53 m³**, es de aclarar en referencia a este Periodo de Diciembre, ya se diò respuesta el día 23 de Diciembre de 2019 con la Resolución **237906-52**.

Cabe anotar, que una vez verificado que las instalaciones se encuentran en buen estado, se evidencia el reporte del Departamento de previa que informa el día 08 de Enero de 2020 que informa: **Se cobran 32 m3 pendientes del mes 11. Se revisó y no se encontraron daños de agua, se encontró que el sanitario lo suspendieron por fuga.** por lo cual, los consumos del Periodo de **ENERO de 2020** NO serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

Se le recomienda 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.*

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.

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.”*

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 GABRIELA FRANCO identificado con C.C. No. 23918798 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 señora GABRIELA FRANCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 27- 07 PS 3

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: GABRIELA FRANCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 237537 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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. 238402-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GERMAN CASTAÑO RAMIREZ** 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	238402-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	GERMAN CASTAÑO RAMIREZ
Matrícula No	152272
Dirección para Notificación	CR 7 # 15- 10 PS 3 CENTRO

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. 3131484

Resolución No. 238402-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238402 de 17 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 ENERO DE 2020 el (la) señor(a) GERMAN CASTAÑO RAMIREZ identificado con C.C. No. 10136735, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 238402 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 152272 Ciclo: 2 ubicada en: CR 7 # 15-10 PS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2020-1

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 152272, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2020	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	1598 m3	1536 m3	62 m3	62 m3	Cobro por diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **21 de Enero de 2020**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO “**Instalaciones en buen estado, medidor funcionando correctamente con fuga antes del medidor, favor enviar a reparar, predio con 3 baños, ocupación 5 personas. Lectura Actual: 1610 m3**”

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial es procedente realizar una reliquidación del periodo de **Enero de 2020** generando cobro por promedio de **23 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo), es decir, **Enero de 2020 de 62 m3 a 23 m3**, por presentarse en el predio fuga antes del medidor. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994**.

Igualmente le informamos que se generó la orden de trabajo No. 3132515 al grupo de redes para

que procedan con la reparación pertinente.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **152272** por la Empresa, respecto al período de **Enero de 2020 por 62 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que el predio presenta una fuga antes del medidor, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Por último, 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”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-213167** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2020-1	408	10	49	9336	45744	-36409
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2020-1	408	10	49	10881	53316	-42435
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-1	408	10	49	18536	90827	-72291
	2020-1	408	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2020-1	408	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2020-1	408	10	49	15904	77929	-62025

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicán 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.”*

- **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.

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." (Negrilla y cursiva del despacho)

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por GERMAN CASTAÑO RAMIREZ identificado con C.C. No. 10136735 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO 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) GERMAN CASTAÑO RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 15- 10 PS 3 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: GERMAN CASTAÑO RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 152272 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **incardona**

**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. 238381-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO** 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	238381-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO
Matrícula No	730051
Dirección para Notificación	CL 17 # 28- 07 APTO 6 CIUDAD JARDIN

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. 3128794

Resolución No. 238381-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238381 de 17 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 ENERO DE 2020 la señora MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO identificado con C.C. No. 42101746, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 238381 consistente en: COBROS POR PROMEDIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 730051 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 17 # 28- 07 APTO 6 en el periodo facturado de Diciembre de 2019.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 23 DE ENERO DE 2020 en la que participó la señora Maria Cristina Lozano 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° P1415MMRSA59746AA el cual registra una lectura acumulada de 1216 m3. Con observacion: Instalaciones en buen estado medidor funcionando correctamente predio recién habitado

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Diciembre de 2019 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 27 m3, avanzó de 1181 a 1208 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de Diciembre de 2019 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

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 MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO identificado con C.C. No. 42101746 por concepto de COBROS POR PROMEDIO 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 señora MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO enviando citación a Dirección

de Notificación:, CL 17 # 28- 07 APTO 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: MARIA CRISTINA LOZANO CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 730051 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 238395-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **TEREZA BETANCURTH** 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	238395-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	TEREZA BETANCURTH
Matrícula No	154831
Dirección para Notificación	CR 7 BIS # 18 B- 31 APTO 601 PLAZA DE BOLIVAR

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. 3128792

Resolución No. 238395-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238395 de 17 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 ENERO DE 2020 la señora TEREZA BETANCURTH identificado con C.C. No. 24539120, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 238395 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 154831 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 7 BIS # 18 B- 31 APTO 601 en el periodo facturado de Enero de 2020.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 23 DE ENERO DE 2020 en la que participó la señora Manuel Garcia 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° P1715MMRSA99567AA el cual registra una lectura acumulada de 155 m3. Con observacion: Se revisaron las instalaciones hidráulicas, la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado, funciona una oficina.

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 DE 2020 y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del servicio, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación, grabó la novedad: NO SE PERCIBEN DAÑOS -SE VERIFICO LECTURA y cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó de 117 a 155 m3 arrojando un consumo de 38 m3

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.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de

Pereira en el periodo de ENERO DE 2020 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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 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.*

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.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

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 TEREZA BETANCURTH identificado con C.C. No. 24539120 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 señora TEREZA BETANCURTH enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 BIS # 18 B- 31 APTO 601 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: TEREZA BETANCURTH la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 154831 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 238401-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA VELEZ** 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	238401-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	MARIA VELEZ
Matrícula No	1194737
Dirección para Notificación	CL 31 # 3- 04 PS 2 SAN CAMILO

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. 3128790

Resolución No. 238401-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238401 de 17 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 ENERO DE 2020 la señora MARIA VELEZ identificado con C.C. No. 28732448, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 238401 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1194737 Ciclo: 3 ubicada en: CL 31 # 3- 04 PS 2 en el periodo facturado de Enero de 2020.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE ENERO DE 2020 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL122872AA el cual registra una lectura acumulada de 1 m3. Con observacion: Medidor funcionando correctamente recién instalado.

Con relación al consumo facturado, como consecuencia de que el grupo de facturación realizo la observación “**Medidor Frenado**”, se procedió a generar facturación por concepto de promedio el cual fue de **Enero 2020 por 20 m3**, para el periodo reclamado, tomando como base el aforo individual, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

*“...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...” **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

Ahora bien, al hacer un análisis de lo esgrimido por el usuario y de lo manifestado por el operario encargado de realizar la visita el día **21 de Enero de 2020**, en la cual se indica que el equipo de medida se encuentra recién instalado, se procederá a re liquidar el consumo facturado al predio en el periodo de **Enero de 2020**, de acuerdo a la diferencia de lectura dado que el medidor avanzó de **2181 a 2182 m3 arrojando un consumo de 1 m3**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1194737** por la Empresa, respecto al periodo reclamado **Enero de 2020 por 20 m3 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a re liquidar el periodo reclamado de **Enero de 2020 de 20 m3 a 1 m3**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

Por último, 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”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-60180** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2020-1	464	1	13	-202	-2626	2424
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2020-1	464	1	13	-235	-3060	2825
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2020-1	464	0	0	-1	-5	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2020-1	464	1	20	1590	31808	-30217
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-1	464	1	20	1854	37072	-35219
AJUSTE A LA DECENA	2020-1	464	0	0	0	-4	3

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.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA VELEZ identificado con C.C. No. 28732448 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 señora MARIA VELEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 31 # 3- 04 PS 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: MARIA VELEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1194737 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 238446-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **IVAN LONDOÑO** 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	238446-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	IVAN LONDOÑO
Matrícula No	300533
Dirección para Notificación	CL 30 # 7- 20 SECTOR 1 DE FEBRERO

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. 3130424

Resolución No. 238446-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238446 de 20 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 20 DE ENERO DE 2020 el señor IVAN LONDOÑO identificado con C.C. No. 7515159, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 238446 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 300533 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 30 # 7- 20 en el periodo facturado de Enero de 2020.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE ENERO DE 2020 en la que participó la señora Elida Álvarez 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° J18FA805110 el cual registra una lectura acumulada de 136 m3. Con observacion: las instalaciones hidráulicas, la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de ENERO DE 2020 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 13 m3, avanzó de 120 a 133 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de ENERO DE 2020 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

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 IVAN LONDOÑO identificado con C.C. No. 7515159 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 IVAN LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 30 #

7- 20 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: IVAN LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 300533 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 238432-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIME GONZALES** 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	238432-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	JAIME GONZALES
Matrícula No	230490
Dirección para Notificación	CR 6 # 28- 39 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. 3130350

Resolución No. 238432-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238432 de 20 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 20 DE ENERO DE 2020 el (la) señor(a) JAIME GONZALES identificado con C.C. No. 19099885, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 238432 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 230490 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 6 # 28- 39 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2020-1.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 liquidación, calificación)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **230490**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2020	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	10 m3	0 m3	10 m3	10 m3	Cobro por Diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **21 de Enero del 2020**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO: **“El medidor registra solo al apartamento 1 de la torre 2, el cual está en construcción. En el apartamento no hay nadie, se llama al número telefónico y el señor dice que está trabajando y que utiliza el agua de allí solo para bañarse, medidor sin anomalías. Lectura Actual: 12 m3.”**

Con relación al consumo facturado, se observa que el día **10 de Diciembre del 2019** se instaló nuevo medidor No. P1915MMRAL121677AA en el predio, se verifica que el periodo completo de facturación para este predio respecto al mes de **Enero de 2020** va desde el 13 Diciembre de 2019 al 12 de Enero de 2020, en donde el nuevo instrumento de medida obtuvo una lectura total del periodo y por esta razón la empresa facturo el consumo por diferencia de Lectura de **10 m3**.

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.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 230490** por la Empresa, respecto al período **Enero 2020 por 10 m3 SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de 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**.

Por último, 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.*

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.

Habrán 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.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

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 JAIME GONZALES identificado con C.C. No. 19099885 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO 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) JAIME GONZALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 28- 39 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: JAIME GONZALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 230490 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 238462-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RAFAEL JUNIOR TABORDA ALVAREZ** 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	238462-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	RAFAEL JUNIOR TABORDA ALVAREZ
Matrícula No	1483403
Dirección para Notificación	CLL 39 # 9B - 30 VENECIA-CENTRO

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. 3131474

Resolución No. 238462-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238462 de 21 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 21 DE ENERO DE 2020 el (la) señor(a) RAFAEL JUNIOR TABORDA ALVAREZ identificado con C.C. No. 1088246065, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 238462 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1483403 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 10 # 39- 30 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2020-1.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 liquidación, calificación)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1483403**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero/20	1341 m3	1283 m3	58 m3	60 m3	Cobro por diferencia de lectura 58 m3 + 2 m3 acumulados= 60 m3 (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por facturar 50 m3
Dic/19	1283 m3	1271 m3	12 m3	12 m3	Cobro por diferencia de lectura: 12 m3 (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por facturar 52 m3
Nov/19	1271 m3	1216 m3	55 m3	3 m3	Cobro por Promedio: 3 m3 (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por facturar 52 m3

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **23 de Enero del 2020**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO: "**Este medidor mide para la caseta comunal, con 2 locales con baños oficina y bodega. En el momento de esta visita la llave de paso se observa cerrada, instalaciones en buen estado, medidor funcionando correctamente. Lectura Actual: 1342 m3.**" Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

Por otro lado, es de tomar en cuenta la observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **13 de Enero de 2020**, en donde manifiestan que **“se cobran 60 mts de 110 mts pend del mes 11 y consumo del mes 01; se informó para realizar las visitas los días 12/05/19 y 12/16/19 no fueron atendidas por el usuario pend. 50 mts por cobrar.”**, Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

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 **Enero 2020**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **Noviembre 2019** se generó una diferencia de lectura de **55 m3**, de los cuales se le facturaron **3 m3** consumo promedio, dejando así un consumo acumulado de **52 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Diciembre 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **12 m3**, por lo que se facturo consumo de **12 m3** consumo por diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de **52 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Enero 2020** el predio tuvo una diferencia de lectura de **58 m3**, más **2 m3** acumulados para un total de **60 m3** consumo facturado. dejando así un consumo acumulado de **50 m3** pendientes por facturar.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1483403** por la Empresa, respecto al período de **Noviembre 2019 por 3 m3, Diciembre 2019 por 12 m3 y Enero 2020 por 60 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más 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**.

Por último, 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.*

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."

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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 RAFAEL JUNIOR TABORDA ALVAREZ identificado con C.C. No. 1088246065 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO 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) RAFAEL JUNIOR TABORDA ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 39 # 9B - 30 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: RAFAEL JUNIOR TABORDA ALVAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1483403 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 238474-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ANGELA GOMEZ LOPEZ** 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	238474-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	MARIA ANGELA GOMEZ LOPEZ
Matrícula No	343525
Dirección para Notificación	CR 1 # 42- 06 LAS PALMAS

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. 3131458

Resolución No. 238474-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238474 de 21 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 21 DE ENERO DE 2020 el (la) señor(a) MARIA ANGELA GOMEZ LOPEZ identificado con C.C. No. 42120528, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 238474 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 343525 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CR 1 # 42- 06 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2020-1.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 liquidación, calificación)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **343525**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2020	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	623 m3	581 m3	42 m3	42 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio practicada el día **23 de Enero del 2020**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO “**Instalaciones en buen estado, medidor funcionando correctamente, predio con 2 baños, ocupación 4 personas. Lectura Actual: 633 m3.**” Situación que no da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **343525** por la Empresa, respecto al período de **ENERO 2020 por 42 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de 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**.

Por último, 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.*

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.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

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 MARIA ANGELA GOMEZ LOPEZ identificado con C.C. No. 42120528 por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** 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) MARIA ANGELA GOMEZ LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 42- 06 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: MARIA ANGELA GOMEZ LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 343525 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 238456-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA PATRICIA RIOS GOMEZ** 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	238456-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	GLORIA PATRICIA RIOS GOMEZ
Matrícula No	256990
Dirección para Notificación	CLL 28 # 6 -27 APTO 301 CENTRO

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. 3131466

Resolución No. 238456-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238456 de 21 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 21 DE ENERO DE 2020 el (la) señor(a) GLORIA PATRICIA RIOS GOMEZ identificado con C.C. No. 24393277, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 238456 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 256990 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 26- 78 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-12.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 liquidación, calificación)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **256990**, el día 23 de Diciembre la señora GLORIA PATRICIA RIOS GOMEZ interpuso el Reclamo por la misma causal el cual se le dio respuesta mediante la Resolución 238033-52 del día 24 de Diciembre de 2019, y se Confirmó en el Recurso 19512-52 del 14 de Enero de 2020, en el cual la empresa le manifestó lo siguiente:

Que el (la) señor(a) GLORIA PATRICIA RIOS GOMEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24393277 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 238033-52 de 24 DE DICIEMBRE DE 2019, 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. 256990 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 10 # 26- 78, Barrio LAGO URIBE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 3 DE ENERO DE 2020 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo facturado, considera que es imposible para un local que permanece cerrado y afirma que no le notificaron, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Revisado el escrito soporte de los recursos, se evidenció que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la ley, por lo tanto este Departamento entrará a pronunciarse de fondo respecto del petitum invocado de la manera como sigue:

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 consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, misma que se llevó a

cabo por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 13 de enero de 2020, donde se constató que al predio se presta el servicio de acueducto a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida registraba una lectura acumulada de **263 m3**, actualmente realizan labores de pintura, labora una persona, las instalaciones, la acometida y el medidor se observaron en buen estado.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de ABRIL/19 efectivamente 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." el medidor en este período avanzó de **225 a 260 m3**, para una diferencia de 35 m3.

Lecturas del predio 256990 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA									
Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Observación
2020	Enero	1	263	260	3	13 V		08/01/2020	SE VERIFICO LECTURA
2020	Enero	2	263	260	3	13 V		08/01/2020	SIN OBSERVACION
2019	Diciembre	1	260	225	35	10 V		07/12/2019	PREDIO RECIEN OCUPADO
2019	Diciembre	2	260	225	35	10 V		07/12/2019	SIN OBSERVACION
2019	Noviembre	1	225	221	4	10 V		08/11/2019	SIN OBSERVACION
2019	Octubre	1	221	219	2	10 V		08/10/2019	SE VERIFICO LECTURA
2019	Octubre	2	221	219	2	10 V		08/10/2019	SIN OBSERVACION
2019	Septiembre	1	219	215	4	10 V		07/09/2019	SIN OBSERVACION

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en las revisiones con ocación del reclamo y del recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

En nuestro sistema procesal colombiano, no existe tarifa legal probatoria, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha abordado el tema al señalar que impera la libertad probatoria, lo que debe entenderse como la autorización para demostrar los hechos con cualquier medio de prueba, es decir, no existe tarifa legal para probar los perjuicios, ninguna ley lo exige, lo que se traduce en que hay libre valoración de la prueba, y que estas debe ser examinada en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica; así las cosas, la apreciación de las diversas pruebas allegadas en desarrollo de todo proceso deben ser valoradas de manera autónoma por el juez de conocimiento, partiendo de una apreciación lógica y razonada, lo que lo conlleva a que pueda formar su opinión recurriendo a diversos

elementos de juicio demostrados con cualquier medio que tenga esa capacidad, quedando por fuera la hipótesis de que determinado hecho solo se puede establecer a través de un especial medio de convicción; razón por la cual, y en virtud de lo consagrado en el artículo 175 del Código General del Proceso que establece diferentes medios de pruebas lícitos y legales como son la declaración de parte, el juramento, los indicios, el testimonio de tercero, el dictamen pericial, los documentos y los hechos notorios, entre otros, por lo tanto, la prueba legalmente recogida y aportada, la constituye **las visitas que efectúa el personal de la Empresa a la dirección objeto de reclamación**, Lo anterior, teniendo en cuenta que en virtud del artículo 29 Constitucional inciso 5° solo “es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.”

En consecuencia, este Departamento CONFIRMA la decisión inicial y el consumo facturado en el periodo de DICIEMBRE/19 no será objeto de modificación, pues el consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento y el acto administrativo N° 238033-52, fue notificado personalmente a la reclamante el día 2 de enero de 2020, en la visita técnica con ocasión del reclamo el predio se encontraba solo y el día 13 de enero la visita técnica la atendió el señor Luis Angel.

Por lo tanto, se le informa al usuario que la empresa ya se manifestó sobre el asunto en mención mediante la Resolución 19512-52 y le Confirma la decisión inicial y el consumo Facturado en el periodo de DICIEMBRE/2019, **NO** serán reliquidados, ni modificados, actuando de conformidad con el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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.

Habrán 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.”

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

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 GLORIA PATRICIA RIOS GOMEZ identificado con C.C. No. 24393277 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO 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) GLORIA PATRICIA RIOS GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 28 # 6 -27 APTO 301 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 238508-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS GOMEZ** 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	238508-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	CARLOS GOMEZ
Matrícula No	1283852
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 6 ALTOS DEL OTUN

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. 238508-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238508 de 22 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 22 DE ENERO DE 2020 el señor CARLOS GOMEZ identificado con C.C. No. 10015436, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 238508 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1283852 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 6 en el **periodo facturado de Enero de 2020.**

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el predio de matrícula **N° 1283852**

En el periodo Noviembre 2019 presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar que generan corte del servicio en predios de uso Residencial.) por valor de \$ 78.455, mediante la factura No.47201500, con fecha límite de pago el **28 de Diciembre del 2019.** el día **12 de Diembre del 2019 a las 10:53 a.m**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida y con edad de facturación **2**, se generó orden de corte, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo artículo 140 de la ley 142 de 1994.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago después de la fecha limite otorgada, es decir, el **día 20 de Diciembre de 2019 a las 03:59 pm, es decir, con posterioridad a la creación de la orden de corte y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.

Por otro lado, en la facturación del periodo de Diciembre de 2019, en los conceptos facturados no se generó cobro por reconexión del servicio, el valor de la factura por \$ 84.420 corresponde al consumo y los cargos fijos de la edad 3 (número de facturas sin cancelar.)

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

Artículo 142 de la ley 142 de 1994. *Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

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 CARLOS GOMEZ identificado con C.C. No. 10015436 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. 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 CARLOS GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 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: CARLOS GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1283852 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 238502-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SERGIO ANDRES BERMUDEZ** 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	238502-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	SERGIO ANDRES BERMUDEZ
Matrícula No	828244
Dirección para Notificación	CL 33 # 3 B- 09 SAN CAMILO

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. 238502-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238502 de 22 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 22 DE ENERO DE 2020 el señor SERGIO ANDRES BERMUDEZ identificado con C.C. No. 1088279662, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 238502 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 828244 Ciclo: 3 ubicada en: CL 33 # 3 B- 09 en **el periodo facturado de Enero de 2020.**

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)**

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Diciembre 2019** el predio presentaba edad 2 de facturación (factura sin cancelar que genera corte del servicio en predios con uso Residencial.) por valor de **\$71.910**, mediante la factura No. **47316518**, con fecha límite de pago el **23 de Diciembre de 2019.**

Por lo anterior, el día **24 de Diciembre de 2019 a las 10:24 am**, al encontrarse el predio en edad 2 se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **26 de Noviembre de 2019 a las 2:35 pm**, y de conformidad con el **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago el **24 de Diciembre de 2019 a las 12:59 pm en la Sucursal APOSTAR**, Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor SERGIO ANDRES BERMUDEZ, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **Enero**, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-38093** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2020-1	484	0	0	0	38093	-38093

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

Artículo 142 de la ley 142 de 1994. *Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **PROCEDENTE** el reclamo presentado por SERGIO ANDRES BERMUDEZ identificado con C.C. No. 1088279662 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. 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 SERGIO ANDRES BERMUDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 33 # 3 B- 09 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: SERGIO ANDRES BERMUDEZ la cancelación de las

sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 828244 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 238500-52 de 23 DE ENERO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DE LOS ANGELES** 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	238500-52
Fecha Resolución	23 DE ENERO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE FEBRERO DE 2020
Fecha de Desfijación	4 DE FEBRERO DE 2020
Nombre del Peticionario	MARIA DE LOS ANGELES
Matrícula No	711622
Dirección para Notificación	CR 13 # 34- 38 BLQ 3 APTO 502 LAS GARZAS

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. 238500-52

DE: 23 DE ENERO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238500 de 22 DE ENERO DE 2020

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 22 DE ENERO DE 2020 el (la) señor(a) MARIA DE LOS ANGELES identificado con C.C. No. 41886821, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 238500 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 711622 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 13 # 34- 38 BLQ 3 APTO 502 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2020-1.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **711622**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2020	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	254 m3	238 m3	16 m3	16 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio practicada el día **23 de Enero del 2020**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO “**Instalaciones en buen estado, medidor funcionando correctamente, predio con 2 baños, ocupación 2 personas. Lectura Actual: 258 m3.**” Situación que no da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **711622** por la Empresa, respecto al período de **ENERO 2020 por 16 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de 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**.

Por último, 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.*

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.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

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 MARIA DE LOS ANGELES identificado con C.C. No. 41886821 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO 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) MARIA DE LOS ANGELES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 34- 38 BLQ 3 APTO 502 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: MARIA DE LOS ANGELES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 711622 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 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 23 DE ENERO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

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