

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. 239855-52 de 29 DE MAYO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS FERNANDO SALAZAR JIMENEZ** 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	239855-52
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	9 DE JUNIO DE 2020
Fecha de Desfijación	10 DE JUNIO DE 2020
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO SALAZAR JIMENEZ
Matrícula No	817031
Dirección para Notificación	lfsalazarj@yahoo.com POPULAR MODELO

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. 239855-52

DE: 29 DE MAYO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239855 de 19 DE MAYO 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 19 DE MAYO DE 2020 el señor LUIS FERNANDO SALAZAR JIMENEZ identificado con C.C. No. 10240145, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239855 consistente en COBROS POR PROMEDIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 817031 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 13 # 2 W- 04 BLQ 8 APTO 502 en los períodos 2020-03, 2020-04.

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 trámites de Radicación, análisis y calificación.

Es pertinente precisar que en razón a la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social con motivo del Coronavirus (COVID-19), se le informa al señor LUIS FERNANDO SALAZAR JIMENEZ, que las revisiones técnicas o visitas con geófono que se soliciten dentro del trámite de reclamación, no serán ejecutadas dadas las circunstancias de calamidad pública declarada en la ciudad. Por lo tanto y para efectos de atender el presente reclamo solo se tendrá en cuenta la información registrada en el Sistema de Información Comercial con el cual se determina que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1815MMRSA112855AA. Así mismo Se procedió a revisar en el histórico de lecturas y se pudo observar lo siguiente:

Períodos 2019/2020	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	274m3	274 m3	0 m3	18 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94) medidor frenado.
Abril	274m3	264m3	10 m3	10m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	264m3	245m3	19 m3	19m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	245m3	227m3	18m3	18m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	227m3	210m3	17 m3	17m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Diciembre	210 m3	189m3	21m3	21 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
------------------	--------	-------	------	-------	---

La información presentada hace referencia a los seis últimos períodos facturados y a que desde el período de diciembre de 2019 se ha estado facturando por diferencia de lectura hasta el período de mayo cuando el grupo de previa y facturación reportó “medidor frenado”. Es por esta razón que la Empresa procedió a facturar por promedio, porque además el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 la faculta para el cobro en esta modalidad: “...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...”

Por otro lado se desvirtúa el hecho de que la Empresa haya facturado por promedio los períodos de marzo y abril, pues se evidencia con claridad que dichos períodos se facturaron por diferencia de lectura y el único período que presenta observación es el de mayo y por lo tanto se cobró por promedio.

Así las cosas, este Departamento considera que lo facturado se ajusta a lo dispuesto por la Ley 142 de 1994 y por lo tanto no hará modificación alguna a los períodos de marzo y abril.

Recomendamos al usuario efectuar revisión a las instalaciones hidráulicas para detectar y corregir oportunamente cualquier anomalía que pueda alterar los índices de consumo normal y mantener la llave de paso cerrada cuando quiera que el predio se encuentre desocupado, situación que también deberá ser reportada al área de Previa a la Facturación de la Empresa.

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 LUIS FERNANDO SALAZAR JIMENEZ identificado con C.C. No. 10240145 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 señor LUIS FERNANDO SALAZAR JIMENEZ enviando citación a Correo Electrónico:, lfsalazarj@yahoo.com 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 al señor LUIS FERNANDO SALAZAR JIMENEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 817031 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.

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de marzo de 2020, mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio en todo el territorio colombiano, que regirá a partir de las cero horas del miércoles 25 de marzo, hasta las cero horas del lunes 13 de abril de 2020, la medida ha sido ampliada y oficializada hasta el 01 de julio de 2020 en el marco de la emergencia sanitaria por causa de la pandemia del coronavirus COVID-19.

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 DE MAYO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Arturo Arango Uribe
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **contatcliente**

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. 239911-52 de 29 DE MAYO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ESTELLA ARBOLEDA** 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	239911-52
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	9 DE JUNIO DE 2020
Fecha de Desfijación	10 DE JUNIO DE 2020
Nombre del Peticionario	LUZ ESTELLA ARBOLEDA
Matrícula No	1935816
Dirección para Notificación	lumivallejo@hotmail.com CENTENARIO

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. 239911-52

DE: 29 DE MAYO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239911 de 22 DE MAYO 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 MAYO DE 2020 el (la) señor(a) LUZ ESTELLA ARBOLEDA identificado con C.C. No. 1087557185, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239911 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1935816 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 13 # 23- 15 APTO 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2020-04 y 2020-05. ESTOY RECLAMANDO QUE MI FACTURA LLEGO MUY ALTA Y EL APARTAMENTO ESTA DESOCUPADO HACE 2 MECES ME INFORMARON QUE ME LA ESTAN COBRANDO POR PROMEDIO Y ESTO ES ILEGAL.

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, análisis y calificación)

Es pertinente precisar que en razón a la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social con motivo del Coronavirus (COVID-19), se le informa a LUZ ESTELLA ARBOLEDA, que las revisiones técnicas que se soliciten dentro del trámite de reclamación, no serán ejecutadas dadas las circunstancias de calamidad pública declarada en la ciudad. Por lo tanto y para efectos de atender el presente reclamo solo se tendrá en cuenta la información registrada en el Sistema de Información Comercial con el cual se determina que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1315MMCEL34199AA

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de ABRIL Y MAYO de 2020, liquidó consumo promedio de 9 m3, porque en el periodo de abril, no fue posible acceder al medidor por encontrarse cerrado con llaves, y para el periodo de mayo se logró acceder al medidor, y este registraba 771 m3, por lo tanto, se efectuó el ajuste del consumo, desde la ultima lectura reportada que fue de 735 m3, arrojando una diferencia de 36 m3, de los cuales se han liquidado 9 m3 mensuales, durante 3 periodos, es decir 27 m3, faltando por facturar 9 m3, razón por la cual en el periodo de mayo, se liquidaron 9 m3, quedando así cobrados los 36 m3 que ha registrado el equipo de medida, lo anterior con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Por lo tanto, aunque el predio se encuentre desocupado, hace dos meses el medidor de enero 11 a mayo 11 de 2020, ha registrado 36 m3.

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 en los periodos de ABRIL y MAYO es correcto y no sera objeto de modificación, igualmente el cobro de los cargos fijos es correcto.

Lecturas del predio 1935816 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO									
Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Observación
2020	Mayo	1	775	735	9	11	V	11/05/2020	NO SE PERCIBE DAÑO ES CONSUMO
2020	Mayo	2	735	735	11	11	I	11/05/2020	CERRADO NO HAY LLAVES
2020	Abril	1	735	735	9	9	V	10/04/2020	CERRADO NO HAY LLAVES
2020	Marzo	1	735	735	9	9	V	11/03/2020	CERRADO NO HAY LLAVES
2020	Marzo	2	735	735	9	9	V	11/03/2020	CERRADO NO HAY LLAVES
2020	Febrero	1	735	735	9	9	V	11/02/2020	CERRADO NO HAY LLAVES
2020	Febrero	2	735	735	9	9	V	11/02/2020	CERRADO NO HAY LLAVES
2020	Enero	1	735	726	9	10	V	11/01/2020	SIN OBSERVACION
2019	Diciembre	1	726	710	16	10	V	11/12/2019	SIN OBSERVACION
2019	Noviembre	1	710	698	12	11	V	11/11/2019	SIN OBSERVACION

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 LUZ ESTELLA ARBOLEDA identificado con C.C. No. 1087557185 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) LUZ ESTELLA ARBOLEDA enviando citación a Correo Electrónico:, lumivallejo@hotmail.com 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 ESTELLA ARBOLEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1935816 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.

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de marzo de 2020, mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio en todo el territorio colombiano, que regirá a partir de las cero horas del miércoles 25 de marzo, hasta las cero horas del lunes 13 de abril de 2020, la medida ha sido ampliada y oficializada hasta el 1° de julio de 2020 en el marco de la emergencia sanitaria por causa de la pandemia del coronavirus COVID-19.

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 DE MAYO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Arturo Arango Uribe
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. 239947-52 de 26 DE MAYO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SOLANDY NIETO ROJAS** 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	239947-52
Fecha Resolución	26 DE MAYO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	9 DE JUNIO DE 2020
Fecha de Desfijación	10 DE JUNIO DE 2020
Nombre del Peticionario	SOLANDY NIETO ROJAS
Matrícula No	264077
Dirección para Notificación	valeriacorreanieto@hotmail.com OLAYA HERRERA

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. 239947-52

DE: 26 DE MAYO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239947 de 26 DE MAYO 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 26 DE MAYO DE 2020 el (la) señor(a) SOLANDY NIETO ROJAS identificado con C.C. No. 29464290, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239947 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 264077 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 13 # 20- 10 en el (los) periodo(s) facturados(s).2020-3,2020-4,2020-5.

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, análisis y calificación)

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **264077**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2020	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	2397 m3	2388 m3	9 m3	9 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	2388 m3	2369 m3	19 m3	19 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	2369 m3	2327 m3	42 m3	42 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N°P1515MMRSA76542AA el cual registra una lectura acumulada de 2397 m3.

Podemos observar que la Empresa efectivamente en el periodo de **MARZO, ABRIL Y MAYO de 2020** 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."

Teniendo en cuenta lo manifestado por el usuario donde manifiesta que el predio se encuentra sin funcionamiento, le aclaramos que el equipo de medida en estos periodos ha registrado diferencia de lectura, por lo tanto, le recomendamos al usuario realizar una revisión de sus instalaciones hidráulicas, cerrar llaves de paso y de realizar las reparaciones pertinentes para evitar incrementos en sus próximas facturaciones.

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.

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. **264077** por la Empresa, respecto al período de **Marzo de 2020 por 42 m3, Abril de 2020 por 19 m3 y Mayo de 2020 por 9 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 SOLANDY NIETO ROJAS identificado con C.C. No. 29464290 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) SOLANDY NIETO ROJAS enviando citación a Correo Electrónico:, valeriacorreanieto@hotmail.com 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: SOLANDY NIETO ROJAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 264077 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.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 26 DE MAYO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink is written over a background of a repeating watermark that reads "USO EXCLUSIVO DE AGUAS". The signature is stylized and appears to be the name of the official mentioned in the text below.

Arturo Arango Uribe
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. 239995-52 de 27 DE MAYO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHOHAN AVILA PEÑUELA** 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	239995-52
Fecha Resolución	27 DE MAYO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	9 DE JUNIO DE 2020
Fecha de Desfijación	10 DE JUNIO DE 2020
Nombre del Peticionario	JHOHAN AVILA PEÑUELA
Matrícula No	1747146
Dirección para Notificación	Landvy@hormail.com JARDINES DE TANAMBI

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. 239995-52

DE: 27 DE MAYO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239995 de 27 DE MAYO 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 27 DE MAYO DE 2020 el señor JHOHAN AVILA PEÑUELA identificado con C.C. No. 1030544392, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239995 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1747146 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: AV PARALELA.NORTE.RIO.CONSOTA # 45- 50 TORRE 8 APT en el periodo facturado 2020-05.

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, análisis y calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA106338AA, y atendiendo a la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social con motivo del Coronavirus (COVID-19), se le informa al señor JHOHAN AVILA PEÑUELA, que las revisiones técnicas o visitas con geófono, que se soliciten dentro del trámite de reclamación no serán ejecutadas dadas las circunstancias de calamidad pública declarada en la ciudad. Por lo tanto y para efectos de atender el presente reclamo solo se tendrá en cuenta la información registrada en el Sistema de Información Comercial.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MAYO de 2020** 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 dadas las condiciones actuales, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **12 m³**, en el periodo de Mayo avanzó de **252 m³ a 264 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Cabe anotar, que el consumo registrado por Diferencia de lectura no tiene desviación significativa, y en este periodo es igual al promedio del predio, por lo tanto, no se evidencia el incremento en la factura referenciado por el usuario.

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 **ABRIL de 2020 ES CORRECTO** y **NO** será reliquidado, ni modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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.”*

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 JHOHAN AVILA PEÑUELA identificado con C.C. No. 1030544392 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 JHOHAN AVILA PEÑUELA enviando citación a Correo Electrónico:, Landvy@hormail.com 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: JHOHAN AVILA PEÑUELA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1747146 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.

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de marzo de 2020, mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio en todo el territorio colombiano, que regirá a partir de las cero horas del miércoles 25 de marzo, hasta las cero horas del lunes 13 de abril de 2020, la medida ha sido ampliada y oficializada hasta el 31 de mayo de 2020 en el marco de la emergencia sanitaria por causa de la pandemia del coronavirus COVID-19.

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

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE MAYO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink is written over a background of a repeating watermark that reads "USO EXCLUSIVO DE AGUAS". The signature is stylized and appears to be the name of the official mentioned in the text below.

Arturo Arango Uribe
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. 240007-52 de 2 DE JUNIO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA LILIANA RODRIGUEZ AMAYA** 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	240007-52
Fecha Resolución	2 DE JUNIO DE 2020
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	11 DE JUNIO DE 2020
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2020
Nombre del Peticionario	SANDRA LILIANA RODRIGUEZ AMAYA
Matrícula No	19622339
Dirección para Notificación	SLRA70@HOTMAI.COM VILLA VERDE

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. 3201816

Resolución No. 240007-52

DE: 2 DE JUNIO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 240007 de 28 DE MAYO 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 28 DE MAYO DE 2020 la señora SANDRA LILIANA RODRIGUEZ AMAYA identificado con C.C. No. 42094811, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 240007 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19622339 Ciclo: 9 ubicada en: CR 37B # 34-71 MZ 57 CS 3 en los periodos facturados de Enero, Febrero, Marzo, Abril y Mayo 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE JUNIO DE 2020 en la que participó la señora Sandra liliana Rodríguez como usuario del servicio público y FREDDY RAMOS RIOS como colaborador de la Empresa, se determinó que, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL117738AA el cual registra una lectura acumulada de 19 m3. Se reviso el predio el medidor está funcionando normalmente no está frenado, estaba desocupado hace varios meses y lo ocuparon hace tres días.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodo de Enero 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 en este periodo en estos periodos **de 17 a 18 en Enero** arrojando un consumo de 1 m3, en Febrero y Marzo se facturo solo los cargos fijos (que son los gastos en que incurre la empresa y la disponibilidad permanente para poder prestarle el servicio y llevar el líquido vital hasta su predio) dado que el medidor no presento diferencia de lectura 18 m3.

En cuanto a los periodos de **ABRIL Y MAYO DE 2020** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó

la lectura actual del medidor y se encontró registrando 19 m3.

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 en el periodo de ABRIL Y MAYO DE 2020 es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquida cobrando los 1 m3 que avanzó el medidor en estos periodos, pasó de 18 a 19 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -39004 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2020-5	421	0	0	0	-5	5
CONSUMO ACUEDUCTO	2020-4	421	0	6	0	9829	-9829
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-5	421	1	6	1908	11448	-9540
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-4	421	0	6	0	11448	-11448
CONSUMO ACUEDUCTO	2020-5	421	1	6	1638	9829	-8191

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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por SANDRA LILIANA RODRIGUEZ AMAYA identificado con C.C. No. 42094811 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) SANDRA LILIANA RODRIGUEZ AMAYA enviando citación a Correo Electrónico:, SLRA70@HOTMAI.COM 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: SANDRA LILIANA RODRIGUEZ AMAYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19622339 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.

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de marzo de 2020, mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio en todo el territorio colombiano, que regirá a partir de las cero horas del miércoles 25 de marzo, hasta las cero horas del lunes 13 de abril de 2020, la medida ha sido ampliada y oficializada hasta el 1 de Julio de 2020 en el marco de la emergencia sanitaria por causa de la pandemia del coronavirus COVID-19.

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

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE JUNIO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink is written over a background of a repeating watermark that reads "USO EXCLUSIVO DE AGUAS". The signature is stylized and appears to be the name of the official mentioned in the text below.

Arturo Arango Uribe
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**