

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. 238989-52 de 4 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA RUBY LOPEZ CARMONA** 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	238989-52
Fecha Resolución	4 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	16 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	MARTHA RUBY LOPEZ CARMONA
Matrícula No	15412
Dirección para Notificación	CL 12 # 13 E- 66 CHICO RESTREPO

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. 238989-52

DE: 4 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 238989 de 21 DE FEBRERO 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 FEBRERO DE 2020 la señora MARTHA RUBY LOPEZ CARMONA identificado con C.C. No. 42066015, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 238989 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 15412 Ciclo: 1 ubicada en: CL 12 # 13 E- 66 en los periodos facturados 2019-12,2020-1,2020-2

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 25 DE FEBRERO DE 2020 en la que participó la señora Ruth Lopez como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL124605AA, el cual registra una lectura acumulada de 384 m3. Este predio tiene 4 matrículas la # 15412 con # de medidor P1915MMRAL124605AA lectura 384

Este medidor le mide el agua a los predios con matrículas #930396 calle 12 # 13E66 apto 3 matrícula # 1092659 calle 12 # 13 E 66 apto 2 ojo matrícula # 1092626 calle 12 # 13 E 66 apto 1, el cual en esta última matrícula tiene grabado el medidor #P1815MMRSA109086AA con lectura 171 y su agua no entra por esta acometida sino por la de la matrícula 15412.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **15412** se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Feb/20	2705 m ³	2687 m ³	42 m ³	91 m ³	Cobro por diferencia de lectura: 42 m³ + 49 m³ acumulados = 91 m³ facturados (Art. 146-Ley 142/94). 91 m³ pendientes por facturar

Ene/20	312 m ³	233 m ³	79 m ³	17 m ³	Consumo por Promedio: 17 m³ (Art. 146-Ley 142/94) 62 m³ pendientes por cobrar
Dic/19	233 m ³	133 m ³	100 m ³	22 m ³	Consumo por Promedio: 22 m³ (Art. 146-Ley 142/94) 78 m³ pendientes por cobrar

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

- *En el periodo de **Diciembre 2019** se generó una diferencia de lectura de **100 m³**, de los cuales se le facturaron **22 m³** por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **78 m³** pendientes por facturar*
- *En el periodo de **Enero de 2020** se generó una diferencia de lectura de **79 m³**, de los cuales se facturaron **17m³** por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **62 m³** dejando así un consumo acumulado total de **140 m³ pendientes por facturar.***
- *En el periodo de **Febrero de 2020** se generó una diferencia de lectura de **42 m³**, a los cuales se le sumaron los **49 m³** acumulados para el total de **91 m³** facturados en este periodo, quedando **91 m³** pendientes por facturar.*

Siendo así las cosas, se evidencia en el Sistema de Información Comercial una inconsistencia en la información registrada para el predio reclamante y para el predio con Matrícula **Nro. 1092626**, por lo tanto, mediante la solicitud **No. 3175731** del 03 de Marzo de 2020, se solicita al Grupo de CPNT-Departamento de Medición, para realizar la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, mediante la solicitud **No. 3175733** del 03 de Marzo de 2020, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta que las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR el consumo facturado en los períodos que se presentó la inconsistencia, sin embargo el cobro del cargo fijo no será reliquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye y se confirma que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **15412** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre de 2019 por 22 m³**, al período de **Enero de 2020 por 17 m³** y al período de **Febrero de 2020 por 91 m³** **NO SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo

acumulado registrado por un equipo de medida de otro predio, por lo cual, se procederá con la reliquidación por parte de éste Departamento así: **Diciembre de 2019 por 22 m³ por 14 m³**, al período de **Enero de 2020 por 17 m³ por 10 m³** y al período de **Febrero de 2020 por 91 m³ por 10m³**, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-343699** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2020-1	411	10	13	-6107	-7939	1832
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2020-2	411	10	13	-7118	-9253	2135
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2020-2	411	10	91	18536	168679	-150143
CONSUM O ACUEDU CTO	2020-1	411	10	17	15904	27036	-11133
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2020-2	411	0	0	0	-4	4
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-12	411	1	9	1590	14313	-12723
DESC. VERTIMIE NTO MINIMO VITAL	2020-1	411	6	0	-9760	0	-9760
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2020-1	411	0	0	0	-4	4
CONSUM O ACUEDU CTO	2020-2	411	10	91	15904	144725	-128821
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-12	411	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ALCANTA	2020-1	411	10	13	-7118	-9253	2135

RILLADO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-1	411	10	17	18536	31512	-12975
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-12	411	1	9	1854	16683	-14829
INDICADOR SUBSIDIO ACUEDUCTO	2020-2	411	10	13	-6107	-7939	1832
	2020-1	411	6	0	-11263	0	-11263
AJUSTE A LA DECENA	2020-1	411	0	0	0	-1	1

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 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 MARTHA RUBY LOPEZ CARMONA identificado con C.C. No. 42066015 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 MARTHA RUBY LOPEZ CARMONA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 13 E- 66 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: MARTHA RUBY LOPEZ CARMONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 15412 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 4 DE MARZO 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. 239194-52 de 4 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CRISTINA 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	239194-52
Fecha Resolución	4 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	16 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	MARIA CRISTINA ROJAS
Matrícula No	1004696
Dirección para Notificación	CL 19 # 21 B- 60 BLQ 1 APTO 701 PROVIDENCIA

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. 3175662

Resolución No. 239194-52

DE: 4 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239194 de 2 DE MARZO 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 MARZO DE 2020 la señora MARIA CRISTINA ROJAS identificado con C.C. No. 65750574, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 239194 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1004696 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 19 # 21 B- 60 BLQ 1 APTO 701 en el periodo facturado de Febrero 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 3 DE MARZO DE 2020 en la que participó la señora MARIA CRISTINA ROJAS como usuario del servicio y ALEX VALLEJO 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° 1215MMCMX23098AA el cual registra una lectura acumulada de 2538 m³, y la observación: INSTALACIONES EN BUEN ESTADO, SIN FUGAS, SE REALIZA LA PUREBA DE LITRO.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de FEBRERO 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 11 m³, avanzó de 2521 a 2532 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 FEBRERO 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 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 ROJAS identificado con C.C. No. 65750574 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) MARIA CRISTINA ROJAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 21 B- 60 BLQ 1 APTO 701 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 ROJAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1004696 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 4 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jcosorio

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