

**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. 6503-52 de 16 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE URIEL OTALVARO OSORIO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>6503-52</b>
Fecha Resolución	16 DE MARZO DE 2020
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	26 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	27 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	JOSE URIEL OTALVARO OSORIO
Matrícula No	861203
Dirección para Notificación	CR 9 # 2- 56 ALFONSO LOPEZ

**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, 16 DE MARZO DE 2020

Señor (a):

**JOSE URIEL OTALVARO OSORIO**  
**CR 9 # 2- 56 - ALFONSO LOPEZ**  
**Teléfono: 3310026 3137775066**  
PEREIRA

**Radicación:** No. 6503 Radicado el 27 DE FEBRERO DE 2020

**Matrícula:** 861203

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION:** USUARIO PRESENTA DERECHO DE PETICION POR ESCRITO solicita el arreglo del servicio en el predio. segun oficio.

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

En atención a su escrito petitorio radicado el 27 DE FEBRERO DE 2020, mediante el cual solicita el arreglo del servicio en el predio, al respecto comedidamente me permito precisar lo siguiente:

Dando respuesta a su solicitud referente a la matrícula Nro. **861203**, se encontró que personal de la Subgerencia de Operaciones mediante la solicitud N° 3172034 realizó la respectiva reparación del daño que se presentó en el predio, vía telefónicamente el usuario JOSE URIEL OTALVARO confirma que el servicio ya se encuentra restablecido y no presenta ningún inconveniente en la prestación del servicio.

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 el señor JOSE URIEL OTALVARO OSORIO, identificado con C.C. No 10072738 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor JOSE URIEL OTALVARO OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación: CR 9 # 2- 56 - ALFONSO LOPEZ 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 16 DE MARZO DE 2020

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink, reading "Luz Emilce Aragón M." with a stylized flourish at the end.

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

Proyectó: graguirre

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 19629-52 de 16 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS ANTONIO DIAZ CARDONA** 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:

<b>Recurso No</b>	<b>19629-52</b>
Fecha Resolución Recurso	16 DE MARZO DE 2020
RECLAMO	238472 de 7 DE FEBRERO DE 2020
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	26 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	27 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	JESUS ANTONIO DIAZ CARDONA
Identificación del Peticionario	10133199
Matrícula No.	234005
Dirección para Notificación	CR 7 # 27- 75 LC 00 LAGO URIBE

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. 19629-52

DE: 16 DE MARZO DE 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19629 DE 26 DE FEBRERO DE 2020 SOBRE **RECLAMO No. 238472 DE 21 DE ENERO DE 2020**

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JESUS ANTONIO DIAZ CARDONA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10133199 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 238472-52 de 7 DE FEBRERO 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. 234005 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 7 # 27- 75 LC 00, Barrio LAGO URIBE en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2020-1.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE FEBRERO DE 2020 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando su inconformidad con el cobro de 81 m<sup>3</sup> de consumo en el periodo de facturación de NOVIEMBRE DE 2019, manifiesta no estar de acuerdo con el consumo facturado dice que no es real, afirma que el consumo corresponde a una variación en el medidor o en la facturación, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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 efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 27 de Febrero 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 en buen estado registraba una lectura acumulada de 529 m<sup>3</sup>.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de **OCTUBRE DE 2019**, y se cobró consumo promedio mientras el grupo de previa determinaba las causas del consumo elevado, en el periodo de **NOVIEMBRE DE 2019**, se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa cobró **46 m<sup>3</sup>** que registró el medidor más **35 m<sup>3</sup>** de Consumo acumulado, para un total de **81 m<sup>3</sup>** facturados.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que

quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de **NOVIEMBRE DE 2019**, cobrando el consumo por diferencia de lectura, equivalente a **46 m3**.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **NOVIEMBRE 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 **REVOCA** la decisión inicial y se concedió lo pedido

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, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

2) 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**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-191300** detallado así:

<b>Concepto</b>	<b>Período</b>	<b>Causal</b>	<b>Cons. Liq.</b>	<b>Cons. Fact.</b>	<b>Valor Liq.</b>	<b>Valor Fact.</b>	<b>Rebajado</b>
<b>CONSUMO ACUEDUCTO</b>	<b>2019-11</b>	<b>470</b>	<b>20</b>	<b>55</b>	<b>31808</b>	<b>87471</b>	<b>-55663</b>
<b>NC CONTRIB ALCANTARILLADO</b>	<b>2019-11</b>	<b>470</b>	<b>20</b>	<b>55</b>	<b>21761</b>	<b>59844</b>	<b>-38083</b>
<b>AJUSTE A LA DECENA</b>	<b>2019-11</b>	<b>470</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-5</b>	<b>-2</b>	<b>-2</b>
<b>AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO</b>	<b>2019-11</b>	<b>470</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-2</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>
<b>VERTIMIENTO ALCANTARILLADO</b>	<b>2019-11</b>	<b>470</b>	<b>20</b>	<b>55</b>	<b>37072</b>	<b>101949</b>	<b>-64877</b>
<b>NC CONTRIB ACUEDUCTO</b>	<b>2019-11</b>	<b>470</b>	<b>20</b>	<b>55</b>	<b>18671</b>	<b>51345</b>	<b>-32674</b>

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.*

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

*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"

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.** Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por JESUS ANTONIO DIAZ CARDONA en contra de la Resolución No. 238472-52 de 7 DE FEBRERO DE 2020, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO.** **CREDITO** a la Matrícula No. 234005 la suma de **-191300**. 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 16 DE MARZO DE 2020



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

Proyectó: fncardona

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 19657-52 de 16 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EUNICE MUÑOZ AGUIRRE** 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:

<b>Recurso No</b>	<b>19657-52</b>
Fecha Resolución Recurso	16 DE MARZO DE 2020
RECLAMO	239258 de 9 DE MARZO DE 2020
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>CONFIRMA</b>
Fecha del Aviso	26 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	27 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	EUNICE MUÑOZ AGUIRRE
Identificación del Peticionario	24538407
Matrícula No.	1114164
Dirección para Notificación	CL 63 A # 6- 47 MZ 22 CS 6 PS 1 SEC-E.CIUCAFE

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 3184524

## Resolución No. 19657-52

DE: 16 DE MARZO DE 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19657 DE 12 DE MARZO DE 2020 SOBRE RECLAMO No. 239258 DE 4 DE MARZO DE 2020

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) EUNICE MUÑOZ AGUIRRE, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24538407 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 239258-52 de 9 DE MARZO DE 2020, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1114164 Ciclo 6, ubicada en la dirección CL 63 A # 6- 47 MZ 22 CS 6 PS 1, Barrio SEC-E.CIUCAFE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2020-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 12 de Marzo de 2020 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, por lo que impugnó la decisión por el consumo facturado en el periodo de Febrero 2020, manifiesta no estar de acuerdo con el consumo facturado, dice que el consumo no es real, solicita que se revise de nuevo el predio, 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 6 DE MARZO DE 2020 en la que participó el(la) señora(a) 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° 0915MMCEL102544AA el cual registra una lectura acumulada de 1201 m3, y la observación: Instalaciones en buen estado, medidor registra correctamente, predio con 3 pisos, 2 con baño.*

*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 27 m3, avanzó de 1160 a 1187 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.*

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 que se llevó a cabo por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 13 de Marzo de 2020, donde se constató que al predio se le presta el servicio de acueducto a través de acometida de 1/2" de diámetro, tiene instalado el medidor N° 0915MMCEL102544AA el cual presenta una lectura acumulada de 1206 m3, el uso es residencial, donde habitan 2 personas y al revisar las instalaciones internas se encontró fuga constante en los dos sanitarios por tapón agua stop.

Podemos observar que la Empresa efectivamente en el periodo de **FEBRERO 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.”* El medidor en este período avanzó de **1160 a 1187 m3, para una diferencia de 27 m3**. Es de resaltar que el incremento en el consumo se debe a la fuga externa que se presenta en los sanitarios por tapón agua stop, igualmente se verifica en el sistema que para el periodo de Marzo de 2020 el consumo disminuyó a 19 m3.

*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.*

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arribadas 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 la revisión practicada el día 13 de Marzo de 2020, con ocasión del recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y se observó que en el predio se presenta fuga en sanitarios por tapón agua stop; 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 equipo de medida, 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.

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en el período de FEBRERO DE 2020 no serán 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. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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.

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 (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por EUNICE MUÑOZ AGUIRRE y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 239258-52 de 9 DE MARZO DE 2020, 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 16 DE MARZO DE 2020



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

Proyectó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 19662-52 de 16 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELVIA ROSA GRANADA QUICENO** 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:

<b>Recurso No</b>	<b>19662-52</b>
Fecha Resolución Recurso	16 DE MARZO DE 2020
RECLAMO	239016 de 25 DE FEBRERO DE 2020
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	26 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	27 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	ELVIA ROSA GRANADA QUICENO
Identificación del Peticionario	29380898
Matrícula No.	346437
Dirección para Notificación	CR 5 # 41- 44 SANTA ELENA

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. 19662-52

DE: 16 DE MARZO DE 2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19662 DE 13 DE MARZO DE 2020 SOBRE **RECLAMO No. 239016 DE 24 DE FEBRERO DE 2020**

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ELVIA ROSA GRANADA QUICENO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 29380898 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 239016-52 de 25 DE FEBRERO 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. 346437 Ciclo 6, ubicada en la dirección CR 5 # 41- 44, Barrio SANTA ELENA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2020-2.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 13 DE MARZO DE 2020 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: 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 25 DE FEBRERO DE 2020 en la que participó la señora Elvia Granada como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO 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° P1415MMRSA46409AA el cual registra una lectura acumulada de 792 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 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 17 **m3, avanzó de 769 a 786 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.*

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **FEBRERO de 2020**, facturó 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.*" sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó y que en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

## **2.6 Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y Actas de visita**

*Toda visita de instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida, por el prestador deberá:*

- *Ser efectuada por un empleado o contratista del prestador, quien se identificará mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.*
- *Dejar registrado lo sucedido durante la visita en un Acta de Instalación o Acta de Revisión del Medidor, según el caso, en el que se haga constar el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.*

*El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.*

*El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:*

- *Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia,*
- *Características generales de la conexión y de los equipos de medida,*
- *Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados,*
- *Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble,*
- *Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es la lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente,*
- *Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida,*
- *Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio,*
- *Nomenclatura del inmueble,*
- *Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende,*

- Observaciones sobre el estado del equipo de medida,
- Un espacio para las observaciones de quien atienda la visita.

*El prestador deberá permitir que los comentarios y observaciones del usuario o suscriptor queden debidamente consignados y hagan parte del expediente.*

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrojadas 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, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período reclamado (FEBRERO) al consumo promedio, es decir 12 m3.

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.

*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.”*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-15897** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2020-2	483	0	0	-1	-2	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2020-2	483	12	17	19085	27036	-7952
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLAD	2020-2	483	0	0	-1	0	-1



O							
VERTIMIENTO ALCANTARILLAD O	2020-2	483	12	17	22243	31512	-9268
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2020-2	483	12	13	-7328	-7939	611
ND SUBSIDI ALCANTARILLAD O	2020-2	483	12	13	-8541	-9253	712

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

#### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por ELVIA ROSA GRANADA QUICENO en contra de la Resolución No. 239016-52 de 25 DE FEBRERO DE 2020, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO. CREDITO** a la Matrícula No. 346437 la suma de **-15897**. 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 16 DE MARZO DE 2020



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

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. 239182-52 de 16 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEXA MARIA CEBALLOS ARANGO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>239182-52</b>
Fecha Resolución	16 DE MARZO DE 2020
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	26 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	27 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	ALEXA MARIA CEBALLOS ARANGO
Matrícula No	796631
Dirección para Notificación	CL 14 # 18- 50 A.COMUN LOS ANGELES

**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. 239182-52**

DE: 16 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239182 de 2 DE MARZO DE 2020

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

**CONSIDERANDO**

Que la legitimación por activa es aquella facultad conferida a persona natural o jurídica determinada para elevar peticiones, quejas y recursos frente a la empresa.

Que la prestación de los servicios públicos en Colombia cuenta con un régimen legal especial y preferente, que regula la relación Usuario – Empresa enmarcada en un contrato de condiciones uniformes o también denominado de servicios públicos domiciliarios, de tal suerte que la Ley 142 de 1994 en su artículo 9° establece que los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, a solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que en el Concepto SSPD 191 de 2010 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronunció en el siguiente sentido: “[...] *el suscriptor o usuario es la persona que está legitimada para provocar la protección de sus derechos ante la empresa y ante la SSPD y para reclamar su insatisfacción o vulneración.*

*Interpretar en otro sentido esta facultad provocaría que eventualmente la administración se pronuncie sobre intereses de terceros totalmente ajenos a la relación administrativa de la que se conoce, en desmedro del derecho de otros a disponer sobre sus propios intereses y del debido proceso de quienes ignoran la existencia de una actuación ante los prestadores.*

Lo anterior guarda relación con lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia T-817-2002 en su análisis sobre los requisitos para establecer la legitimidad en la causa cuando se persigue la protección judicial del derecho de petición en los servicios públicos domiciliarios:

*“[DERECHO DE PETICION-Demandante no presentó a su nombre la solicitud (...) SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Legitimación para presentar peticiones cuando no coincida la condición de propietario o usuario del inmueble. (...).*

*No es posible que la normatividad aplicable a las relaciones contractuales entre el propietario del inmueble o el suscriptor y las empresas prestadoras de servicios públicos, se traslade de manera íntegra a las relaciones de tipo constitucional que se establecen por virtud del ejercicio del derecho de petición, entre usuarios de los servicios públicos domiciliarios y las empresas prestadoras. De aceptarse así, solamente quien figure como propietario del inmueble o suscriptor, estaría facultado para solicitar información o modificación de ciertos aspectos relativos a la ejecución del contrato de servicios públicos. Esto, sin embargo, no implica que el derecho de petición pueda ser ejercido de manera indiscriminada por personas totalmente ajenas a la relación contractual establecida entre la entidad y el usuario, ni que aquellas estén legitimadas para obtener información detallada sobre los consumos, o para exigir la prestación de servicios adicionales o la reducción de las sumas facturadas, por ejemplo; precisamente porque situaciones como éstas integran el derecho de los usuarios, caso por caso, a gozar de los servicios públicos domiciliario en ciertas y determinadas condiciones. (...)*

*Por otro lado, de los artículo 365 y siguientes de la Constitución, 9, 134 y siguientes y 152 y siguientes, de la Ley 142 de 1994, se desprende una protección especial a los usuarios de los servicios públicos. Esta protección es desarrollada entre otras por las normas que prevén la posibilidad de efectuar peticiones respetuosas ante las entidades prestadoras. En consecuencia y como se trata de una protección especial al usuario, será éste el legitimado para su ejercicio, con lo cual la condición de usuario del servicio público, se convierte en el elemento relevante y necesario para que se garantice el objetivo del derecho de petición.*

*La inobservancia de este requisito podrá generar que en situaciones concretas se profieran decisiones administrativas o judiciales, en muchas ocasiones vinculantes, sin el concurso de los verdaderos interesados en ellas, con lo cual incluso los propios usuarios podrán verse afectados por la inadvertencia de las autoridades administrativas o judiciales sobre el punto] [...]”.*

Que en este orden de ideas, en tratándose de peticiones regidas por el marco normativo aplicable al sector de los servicios públicos domiciliarios, quienes gozan de la legitimación por activa para incoar peticiones a la administración son los suscriptores, usuarios, o personas que prueben que su actuación a nombre del suscriptor o usuario tiene la aquiescencia de este, ya sea a través de un poder o un mandato debidamente conferido, de tal suerte que sin importar que entre la persona representada o quien la representa exista una relación de tipo comercial, contractual, civil o de otro tipo de vínculo, resulta imperativo para las prestadoras cerciorarse que los directamente interesados tengan conocimiento de la actuación administrativa que se suscite dentro de la competencia del contrato de servicios públicos y que consientan en ello, para no conculcar sus derechos y al tiempo dar cabal aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa.

## **CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO**

Que en fecha 2 DE MARZO DE 2020 la señora ALEXA MARIA CEBALLOS ARANGO identificado con C.C. No. 42125711, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No.

239182 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 796631 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 14 # 18- 50 A.COMUN en los periodos facturados de Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre de 2019.

En atención a su reclamo radicado el día 2 de marzo de 2020 e ingresado en el sistema de información comercial con el número No. 239182, mediante radicado web N° 8401, correspondiente a la matrícula No. 796631 del predio ubicado en la CL 14 BIS # 18- 50 A.COMUN BARRIO PREDIO LOS ANGELES. y **NO ADJUNTÓ ACTUALIZADO los documentos que lo acreditan como Administradora del Edificio**, y la Empresa requiere que acredite la calidad para actuar frente al Suscriptor, para lo cual debe presentar en toda reclamación el **documento actualizado, con un término no superior a 30 días, y la respectiva fotocopia de la cédula de ciudadanía**, por lo tanto, se le informa que en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2017 se le solicita completar la petición suministrando **los documentos requeridos** y relacionando el número del reclamo al que pertenece, para lo cual se le otorga un término de **DIEZ (10) DIAS** Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta de lo solicitado se procederá a archivar el expediente.

De otro lado, se le reitera que para que sus actuaciones tenga plena validez debe presentar la debida legitimación actualizada y la fotocopia de la cédula, documentos sin el cual no se le atenderán los reclamaciones o recursos presentados por usted.

## FUNDAMENTOS LEGALES

**Ley 1755 de 2015, Artículo 17, inciso 2°.**

*“Artículo 17. **Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.*

*A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.*

*Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.*

*Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente*

*procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales".*

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 incompleta la reclamación presentado por ALEXA MARIA CEBALLOS ARANGO identificado con C.C. No. 42125711 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) ALEXA MARIA CEBALLOS ARANGO enviando citación a Correo Electrónico:, almarceballos@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Solicitar a la señora ALEXA MARIA CEBALLOS ARANGO completar la información consistente en la presentación de los documentos de legitimación de la persona jurídica de la copropiedad, para lo cual se le otorga un término máximo de **DIEZ (10) DIAS**. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta se procederá a archivar el expediente.

**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por tratarse de asuntos diferentes a los consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE MARZO DE 2020

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **jcatorio**

**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. 239243-52 de 16 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA INES GUAPACHA 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:

<b>Resolución No</b>	<b>239243-52</b>
Fecha Resolución	16 DE MARZO DE 2020
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	26 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	27 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	GLORIA INES GUAPACHA JIMENEZ
Matrícula No	19606179
Dirección para Notificación	LT 2 GALICIA ALTA

**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. 239243-52

DE: 16 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239243 de 4 DE MARZO DE 2020

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE MARZO DE 2020 la señora GLORIA INES GUAPACHA JIMENEZ identificado con C.C. No. 25000251, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 239243 consistente en: COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19606179 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: LT 2 en el periodo facturado 2020-2.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE MARZO DE 2020 en la que participó la señora Daniela Garcia 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° P1915MMRAL122238AA el cual registra una lectura acumulada de 22 m3. Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado, medidor recién cambiado, el predio cuenta con pozo septico.

Con el fin de atender la reclamación presentada por la señora GLORIA INES GUAPACHA JIMENEZ, se procedió a revisar en el Sistema de Información Comercial y se evidencia la instalación del medidor N° P1915MMRAL122238AA, el cual se encuentra instalado en la acometida de acueducto del predio ubicado en el LT # 2 DE GALICIA ALTA ENTRADA POR EL COLEGIO RAFAEL REYES FCA VILLA DANIELA, instalado por la Empresa el 10 de Enero de 2020, su cobro se liquidó mediante los cumplidos N° 380634594 y N° 380634592 por Medidor e IVA respectivamente, por un valor de \$ 177.036,3 pesos y los cumplidos N° 380634593 y N° 380634591 por la instalación domiciliaria e IVA respectivamente por un valor de \$ 34.623,29 pesos, diferido a 6 cuotas de las cuales se ha realizado facturación de una cuota, facturadas en el periodo de Febrero de 2020 por valor de \$ 64.884,55 pesos. De acuerdo a lo registrado en el Sistema de Información Comercial:

Propietario	GLORIA INES GUAPACHA JIMENEZ			Dirección	LT 2		
E-Mail				Dirección Avuda	GALICIA ALTA - ENTRADA POR EL COLEGIO RAFAEL R		
Barrio	GALICIA ALTA			Ciclo	CICLOS 14	Ruta	RUTA 4
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR			Num. Integración	Num. Anterior		

Resumen	BPM	Medidores	Facturas generadas	Detalle factura	Otros cobros
---------	-----	-----------	--------------------	-----------------	--------------

Diferidos	Duplicados
-----------	------------

Servicio	▲									
Consecutivo	Concepto	Fecha	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	
Servicio : ACUEDUCTO										
380634593	INST.DOM ACUEDUCTO	03/02/2020	2020	Enero	29.095,20 €	4.977,28 €	24.886,42 €	24.336,13 €	6	
380634591	IVA	03/02/2020	2020	Enero	5.528,09 €	5.528,09 €	0,00 €	0,00 €	1	
					\$ 34.623,29			\$ 24.886,42		
Servicio : MEDIDOR										
380634594	MEDIDOR	03/02/2020	2020	Enero	148.770,00 €	26.112,89 €	130.564,43 €	124.888,66 €	6	
380634592	IVA MEDIDOR	03/02/2020	2020	Enero	28.266,30 €	28.266,30 €	0,00 €	0,00 €	1	
					\$ 177.036,3			\$ 130.564,4		

Se comparte los valores detallados de la instalación del equipo de medida, así:

Predio	19606179	Consecutivo	380634593
--------	----------	-------------	-----------

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna						
Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2020	Febrero	47762397	4.977,28 €	218,21 €	4.759,07 €	24.336,13 €

Recursos BPM									
Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total	
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	148.770,00	1,00	0,00	0,00	19,00	28.266,30	177.036,30	
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	24.246,00	1,00	20,00	4.849,20	19,00	5.528,09	34.623,29	

Continuando, se informa al usuario que el equipo de medida no se repone por Garantía cuando es hurtado, de acuerdo a lo que se evidencia en el Sistema de Información Comercial, el costo y su instalación deben ser asumidos por el usuario, por lo tanto, el cobro realizado por Medidor, IVA medidor, Instalación Domiciliaria e IVA **SON CORRECTOS**, y no se hará modificación, ni reliquidación alguna, ya que la empresa está facturando lo estrictamente realizado por la Empresa para reponer el Medidor, y están ejecutados correctamente dichos cobros, actuando de conformidad con el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

En cuanto a la pretensión de no aceptar el cobro por la prestación del servicio de alcantarillado al predio ubicado en LT # 2 GALICIA ALTA - ENTRADA POR EL COLEGIO RAFAEL REYES, 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.

Consagra el **DECRETO 1077 DE 2015 en el ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 4, Que**, porque los inmuebles deberán estar conectados al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión del servicio de acueducto.

De acuerdo con lo establecido en el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 5**, mediante el cual se reglamenta la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado se exceptúan de la vinculación como usuarios del servicio de alcantarillado a aquellos usuarios que cuentan con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobada por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble. (*Decreto 302 de 2000, art. 7*).

El servicio de alcantarillado prestado por parte de la Empresa, lo integran: el Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores con fundamento en DECRETO 1077 DE 2015 ARTÍCULO 2.3.1.1.1. *Definiciones numerales 8.* (*Decreto 3050 de 2013, art. 3*).

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.*

Este predio, no cuenta con autorización de la CARDER, para verter las aguas servidas directamente al pozo séptico, 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”.*

La Entidad encargada en el Departamento de Risaralda, de efectuar dicho recaudo es la CARDER y a ella le corresponde ejecutar los programas tendientes a la recuperación y mantenimiento de las fuentes de aguas, entre ellas los Ríos, quebradas y descoles, igualmente la Empresa en Convenio con la CARDER participa en la ejecución de dichos programas. Cabe anotar, que desde el 11 de Diciembre de 2019, se realiza el ingreso de los predios con la siguiente observación: SE CREA SERVICIO DE ALCANTARILLADO A LOS PREDIOS DEL SECTOR DE LAS AREPAS DE CHOCOLO, YA QUE SE ESTA PRESTANDO EL SERVICIO EN EL SECTOR

**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 19606179, cuyas aguas servidas finalmente son vertidas a pozo séptico sin la respectiva certificación de la CARDER; 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 .**

## FUNDAMENTOS LEGALES

### DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias.** El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Decreto 302 de 2000, art. 21).

**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.

**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 (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por GLORIA INES GUAPACHA JIMENEZ identificado con C.C. No. 25000251 por concepto de COBRO DE MEDIDOR de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora GLORIA INES GUAPACHA JIMENEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 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: GLORIA INES GUAPACHA JIMENEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19606179 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE MARZO DE 2020

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **mramos**

**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. 239270-52 de 16 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ASTRID CORRALES** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>239270-52</b>
Fecha Resolución	16 DE MARZO DE 2020
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	26 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	27 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	ASTRID CORRALES
Matrícula No	1402338
Dirección para Notificación	MZ 49 CS 18 VILLA DEL PRADO

**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. 3180252

## Resolución No. 239270-52

DE: 16 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239270 de 5 DE MARZO DE 2020

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE MARZO DE 2020 la señora ASTRID CORRALES identificado con C.C. No. 42147763, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239270 consistente en: COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1402338 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 49 CS 18 en los **periodos facturados de Febrero y Marzo 2020.**

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

Luego, mediante la visita técnica realizada al predio con ocasión a su reclamación el día 10 DE MARZO DE 2020, en la que participó ALEXANDER VALLEJO como colaborador de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado prestados por la empresa, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL126023AA, registra una lectura acumulada de 11 m3 y la observación: SE OBSERVA MEDIDOR NUEVO P1915MMRAL126023AA LECTURA 11, MEDIDOR REGISTRA NORMALMENTE.

Con el fin dar respuesta a la reclamación presentada por la sra. ASTRID CORRALES, en cuanto a su inconformidad con el cobro del medidor y la Instalación Domiciliaria de Acueducto, argumenta no habersele realizado el cambio del mismo, **para la MZ 49 CS 18 BARRIO VILLA DEL PRADO**, se procede hacer análisis de la orden de trabajo N° 3137870, la cual fue ejecutada el 29 de enero de 2020.



Datos Radicación									
Proceso RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION					Predio 1402338		Número		
Fecha radicación 29/01/2020 02:57:32		Vence 29/01/2020 02:57:32			Clase MANTENIMIENTO CORRECTIVO				
Solicitante									
Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 3137870									
Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuesto	% IVA	Valor IVA	Valor Tc	
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	154.423,26	1,00	0,00	0,00	19,00	29.340,42	183.	
127031091	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	4.816,32	2,00	20,00	1.926,53	19,00	2.196,24	13.	
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	25.167,35	1,00	20,00	5.033,47	19,00	5.738,15	35.	
Cumplidos N° 380703749 y 380703750									233.4

# Orden de Trabajo 3137870

Labor 27501

Fecha 29/enero/2020 14:57 Matrícula 1402338 Prioridad NORMAL Estado VIGENTE

Usuario COMERCIAL Dirección MZ 49 CS 18 VILLA DEL PRADO

## Descripción

MANTENIMIENTO CORRECTIVO MEDIDOR ESTALLADO

Cuadrilla HERIBERTO GRISALES DUQUE Estado FACTURAR

Fecha Aceptación 31/enero/2020 07:47 Fecha Inicio 31/enero/2020 11:20 Fecha Fin 31/enero/2020 11:38 Fecha Cierre 07/febrero/2020 11:09

Formulario	
Matrícula Predio	1402338
Dirección	MZ 49 CS 18 VILLA DEL PRADO
Número Medidor	P1315MMCEL37324AA
Uso Geofono	NO
Uso Compresor	NO
Obra Civil	
Tipo Fuga	Ninguno
Diámetro Daño	1/2
Cobro	SI
Observación	P1915MMRAL126023AA

Materiales			
Recurso / Material	Fac	Cant	
127031091 ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	S	2	
1570300175 MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	S	1	
60000000 MEDIDOR VOLUMETRICO R-180 DE 1/2 PLASTICO EN COMBINACION	S	1	
Obra Civil			
Recurso / Material	Fac	Cantida	
Material Obra Civil			
Recurso / Material	Fac	Cantida	

Foto Inicio



Foto Fin



FIRMANTE	INSTALADOR	SUPERVISOR
REPORTE DE COMERCIAL	HERIBERTO GRISALES DUQUE	FABER PEREZ

El trabajo fue liquidado al predio con matrícula **1402338** dando aplicación a lo fijado por la Empresa mediante Directiva de Precios N° 170 del 22 de mayo de 2019, se cobró la ejecución de la orden de trabajo, mediante los Cumplidos N° **380703749** y **380703750**.

Sector Hidráulico		2.208-Villa del Prado B		Num Medidor		P1915MMRAL126023AA		Estado		At	
Propietario		ARENAS POSADA DAIRO-DE-JESUS		Dirección		MZ 49 CS 18		Consecutivo		22300	
E-Mail				Dirección Ayuda				Clase Uso		RESID--EST 3	
Barrio		VILLA DEL PRADO		Ciclo		CICLOS 5		Ruta		RUTA 10	
Act Econ		VIVIENDA FAMILIAR		Num. Integración		0		Num. Anterior		0	
Estrato		Estrato 3		Tipo predio		UF					

Resumen													Otros cobros	
Diferidos													Duplicados	
Servicio														
Consecutivo	Concepto	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. cuotas aplicada	Num Solicitud	Interes	Natu
Servicio : ACUEDUCTO														
380703749	INST.DOM ACUEDUCTO	DIFER	VIGENTE	2020	Enero	\$ 41.759,99	\$ 1.907,79	\$ 41.971,47	\$ 38.558,84	24		2 3137870	0,75	DEE
380703747	IVA	DIFER	CANCELADO	2020	Enero	\$ 7.934,40	\$ 7.934,40	\$ 0,00	\$ 0,00	1		1 3137870	0	DEE
						\$ 49.694,38		\$ 41.971,47						
Servicio : MEDIDOR														
380703750	MEDIDOR	DIFER	VIGENTE	2020	Enero	\$ 154.423,26	\$ 7.709,44	\$ 169.607,74	\$ 143.556,17	24		2 3137870	1,5	DEE
380703748	IVA MEDIDOR	DIFER	CANCELADO	2020	Enero	\$ 29.340,42	\$ 29.340,42	\$ 0,00	\$ 0,00	1		1 3137870	0	DEE
						\$ 183.763,68		\$ 169.607,74						
						\$ 233.458,06		\$ 211.579,21						


Ahora bien, se le aclara al usuario que el cobro por instalaciones domiciliaria corresponden, a los trabajos adelantados en el predio por concepto de mantenimiento correctivo y cambio de medidor en el predio con matricula N° 1402338 y radicado con N° 3137870, se corrobora en la imagen tomada del sistema de información comercial, donde se detallan los cumplidos N° **380703749 y 380703750**, y se aprecia el valor por \$223.458,06, este valore aquí relacionado corresponden al total facturado por instalación domiciliaria más cambio de medidor a el predio en mención.

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

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



Se adjunta copia de la Directiva de precios de la Empresa, con la cual se liquidó la obra realizada en el predio con matrícula 1402338.

	<b>AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA</b>		
	Directiva N°:	170	Fecha expedición:
Por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.			

### RESUELVE

**Artículo Primero. Conexiones de Acueducto:** La conexión de acueducto, comprende la construcción de acometidas nuevas o su reposición total, de acuerdo con el tipo de vía a intervenir, al diámetro y la longitud de la acometida, se cobrará así:

#### OBRA HIDRÁULICA

CÓDIGO	DÍAMETRO	VALOR ML (\$)
200000003	OBRA HIDRÁULICA DE ½" ACUEDUCTO	184.273
200000004	OBRA HIDRÁULICA DE ¾" ACUEDUCTO	206.238
200000005	OBRA HIDRÁULICA DE 1" ACUEDUCTO	261.717

#### OBRA CIVIL

CÓDIGO	TIPO DE VÍA	VALOR ML (\$)
1570300201	OBRA CIVIL EN ZONA VERDE ACUEDUCTO	93.492
1570300210	OBRA CIVIL EN ANDÉN SIN ACABADO ACUEDUCTO	123.815
1570300156	OBRA CIVIL EN CALZADA SIN PAVIMENTAR ACUEDUCTO	217.508
1570300150	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	357.725

**Parágrafo I:** A los valores anteriormente referidos, en los casos que aplique, se les incluirán el valor del medidor, su instalación, la caja de protección y la tapa para la caja,

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera **correcto** el cobro de los cumplidos N° **380703749 y 380703750** por valor de \$223.458,06 financiado en 24 cuotas y 1) cuotas mensuales así: \$9.617,23 por concepto de medidor + mano de obra de instalación de medidor, y 2) una única cuota de \$ 37.274,82 por concepto de IVA; por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para los periodos de **FEBRERO Y MARZO de 2020** relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No 14023338 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

## FUNDAMENTOS LEGALES

### DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias.** El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

y que se refieran a esos bienes" (subrayado es nuestro)

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

### RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ASTRID CORRALES identificado con C.C. No. 42147763 por concepto de COBRO DE MEDIDOR de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ASTRID CORRALES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 49 CS 18 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: ASTRID CORRALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1402338 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE MARZO DE 2020

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: **jcatorio**

**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. 239313-52 de 16 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NUBIA VASQUEZ ARIAS** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>239313-52</b>
Fecha Resolución	16 DE MARZO DE 2020
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	26 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	27 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	NUBIA VASQUEZ ARIAS
Matrícula No	1886944
Dirección para Notificación	MZ 54 CS 27 HACIENDA CUBA

**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. 3182637

## Resolución No. 239313-52

DE: 16 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239313 de 10 DE MARZO DE 2020

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 10 DE MARZO DE 2020 la señora NUBIA VASQUEZ ARIAS identificado con C.C. No. 42020023, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 239313 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1886944 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 54 CS 27 en el periodo facturado de Febrero de 2020.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE MARZO DE 2020 en la que participó la señora Nubia Vasquez como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO 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° P1215MMCMX27802 el cual registra una lectura acumulada de 698 m3. Con observación: Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado, favor corregir numero de medidor P1215MMCMX30414AA.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de FEBRERO 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 672 a 692 m3 arrojando un consumo de 20 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.

se creó la orden de trabajo N° 3185926 al departamento de medición para que efectúe la actualice de manera efectiva de la información respecto al número correcto del aparato de medida.

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 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 (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por NUBIA VASQUEZ ARIAS identificado con C.C. No. 42020023 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 señora NUBIA VASQUEZ ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 54 CS 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: NUBIA VASQUEZ ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1886944 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE MARZO DE 2020

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

**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. 239326-52 de 16 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SILVIO GAVIRIA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>239326-52</b>
Fecha Resolución	16 DE MARZO DE 2020
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	26 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	27 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	SILVIO GAVIRIA
Matrícula No	65169
Dirección para Notificación	CALLE 1 N0 9B-10 ALFONSO LOPEZ

**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. 3183503

## Resolución No. 239326-52

DE: 16 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239326 de 11 DE MARZO DE 2020

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 11 DE MARZO DE 2020 el señor SILVIO GAVIRIA identificado con C.C. No. 10007124, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239326 consistente en: COBROS POR PROMEDIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 65169 Ciclo: 8 ubicada en: CR 12 # 001- 028 en el periodo facturado de Febrero de 2020.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE MARZO DE 2020 en la que participó el señor Silvio Gaviria 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° P1915MMRAL122879AA el cual registra una lectura acumulada de 4 m3. Se reviso sanitarios llaves y no existen fugas, recién instalado.

Con relación al consumo facturado, como consecuencia de que el grupo de facturación realizó la observación "**MEDIDOR NO SE PUEDE LEER**", se procedió a generar facturación por concepto de promedio el cual fue de **Febrero de 2020 10 m3**, para el periodo reclamado, tomando como base para ese cobro el promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, 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.**

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. 65169** por la Empresa, respecto al periodo reclamado **NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a re liquidar así, **Febrero de 2020 10 m3 a 4 m3** por aforo individual, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-32794** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2020-2	464	4	10	6362	15904	-9542
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-2	464	4	10	7414	18536	-11122
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2020-2	464	4	10	3734	9336	-5601
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2020-2	464	4	10	4352	10881	-6528

## FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 146 de la Ley 142 de 1994:** “La medición del consumo, y el precio en el contrato.

La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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



*Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."*

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

**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 SILVIO GAVIRIA identificado con C.C. No. 10007124 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 SILVIO GAVIRIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 1 N0 9B-10 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: SILVIO GAVIRIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 65169 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE MARZO DE 2020

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

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

Proyectó: **graguirre**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 239330-52 de 16 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN CARLOS LIZCANO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>239330-52</b>
Fecha Resolución	16 DE MARZO DE 2020
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	26 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	27 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	JUAN CARLOS LIZCANO
Matrícula No	1278472
Dirección para Notificación	CR 4 # 66- 09 PS 1 MZ 9 CS 10 SEC-F CIUCAFE

**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. 239330-52

DE: 16 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239330 de 12 DE MARZO DE 2020

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

### CONSIDERANDO:

En atención a la petición radicada el 12 DE MARZO DE 2020, es pertinente informar al señor **JUAN CARLOS LIZCANO**, que la Empresa de ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. ESP, no es la encargada de hacer estos retiros, pues existió un contrato con la Empresa DIARIO DEL OTUN, y que voluntariamente los usuarios acceden a este y autoriza a efectuar el cobro por medio de la factura de los servicios de Aguas y Aguas de Pereira.

Los ingresos y los retiros de DIARIO DEL OTUN, no dependen de la Empresa ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. ESP por lo tanto, se le solicita remitirse a la Empresa adjuntando los documentos que ellos requieran para el retiro respectivo, cumpliendo las políticas por ellos establecidas, igualmente se le informa que no se ACCEDE a realizar ninguna devolución de dinero, porque los valores cancelados, no corresponden a la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, dicha reclamación la debe realizar directamente en el DIARIO DEL OTUN y mientras tanto podrá solicitar la expedición de la factura sin el valor respectivo de DIARIO DEL OTUN, en el centro de Servicios de Aguas y Aguas de Pereira.

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 JUAN CARLOS LIZCANO identificado con C.C. No. 10004328 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 al señor(a) JUAN CARLOS LIZCANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 66- 09 PS 1 MZ 9 CS 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Contra este acto de respuesta NO procede recurso alguno, por tratarse diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

**ARTICULO 4o.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez

se surta el trámite de la notificación.

Dado en PEREIRA, el 16 DE MARZO DE 2020

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

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

Proyectó: **graguirre**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 239341-52 de 16 DE MARZO DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIRO HERRERA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>239341-52</b>
Fecha Resolución	16 DE MARZO DE 2020
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	26 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	27 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	JAIRO HERRERA
Matrícula No	1025014
Dirección para Notificación	CL 20 B # 12 E- 15 LA RIVERA

**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. 239341-52

DE: 16 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239341 de 13 DE MARZO DE 2020

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 13 DE MARZO DE 2020 el señor JAIRO HERRERA identificado con C.C. No. 10084432, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 239341 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1025014 Ciclo: 1 ubicada en: CL 20 B # 12 E- 15 en el periodo facturado 2020-3

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE MARZO DE 2020 en la que participó el señor Jairo Herrera como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° 1115MMCCA16312AA el cual registra una lectura acumulada de 9998 m<sup>3</sup>. Se verifico funcionamiento del medidor el cual se encuentra frenado, el predio cuenta con dos acueductos, al momento de realizar la revisión se observa llave de paso del acueducto de la empresa cerrada, usuario manifiesta que hace uso del acueducto comunitario.

Con relación al consumo facturado, para el Periodo de Marzo de 2020 se registro **4 m<sup>3</sup>**, 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. Cabe anotar, que ya está generada la solicitud **Nro. 3176977** al Departamento de Medición para el Cambio de Medidor.

*“...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 el Periodo de Marzo de 2020, ya que el promedio registrado para el predio de matrícula **Nro 1025014 es de 0 m<sup>3</sup>**, ya que utiliza otro acueducto, lo que se evidencia en los históricos del predio, se establece entonces, que se presentó una anomalía en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en el periodo reclamado.

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. 1025014** por la Empresa, respecto al período de **MARZO de 2020 por 4 m<sup>3</sup> NO ES CORRECTO**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Marzo de 2020 de 4 m<sup>3</sup> a 0 m<sup>3</sup>**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-4366** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2020-3	486	0	4	0	-4534	4534
CONSUM O ACUEDU CTO	2020-3	486	0	4	0	6553	-6553
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2020-3	486	0	0	0	-3	3
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2020-3	486	0	4	0	7632	-7632
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2020-3	486	0	4	0	-5282	5282

## 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 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 JAIRO HERRERA identificado con C.C. No. 10084432 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 JAIRO HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 B # 12 E- 15 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: JAIRO HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1025014 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 16 DE MARZO DE 2020

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

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

Proyectó: mlramos

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