

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. 239142-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239142-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	BENUR GARCIA TABARES
Matrícula No	1606235
Dirección para Notificación	VIA CANCELES CANCELES

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. 3174100

Resolución No. 239142-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239142 de 28 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE FEBRERO DE 2020 el señor BENUR GARCIA TABARES identificado con C.C. No. 10139675, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 239142 consistente en: COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1606235 Ciclo: 7 ubicada en: VIA CANCELES 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Una vez presentado el reclamo N° 239142 ante nuestra entidad, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente a realizar un análisis en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, en donde se pudo encontrar que, al predio de matrícula N° 1606235 se le genero cobro por concepto de instalaciones domiciliarias, mano de obra y medidor, para efectos de verificación se procedió con visita técnica el día 29 DE FEBRERO DE 2020 por parte del técnico FREDDY RAMOS RIOS, el cual manifestó lo siguiente: “ Se observa en terreno que al usuario no se le ha instalado medidor nuevo. Actualmente tiene el medidor P0815MMCMX79674AA con lectura 922 .Además se abre llave y medidor no registra es decir medidor frenado. Se reviso sanitario llaves y no existen fugas.

Luego, se observa que los cobros generados a la matrícula N° 1606235 por concepto de instalaciones domiciliarias, (MANO DE OBRA INSTALACIÓN DE MEDIDOR Y MEDIDOR), por valor de \$254.374,29 fueron cargados mediante orden de trabajo N° 2496409; como es aducido por el usuario en la presente reclamación.

Ahora bien, se comisiono al Departamento de Facturación y Cartera, anular los saldos de los cumplidos N° 380703435 y 380703436 por conceptos de (MANO DE OBRA INSTALACIÓN DE MEDIDOR Y MEDIDOR) cargados al predio con matrícula N° 1606235, y mediante nota debito se anulan el valor de \$21.460 ya cargados en la facturación de los periodos de Febrero y Marzo de 2020 por concepto de medidor, y en el sistema de

información comercial se reliquida el valor de \$ 7.631 por concepto de instalación domiciliaria ya cargada a la misma facturación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-\$7.631** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DO M ACUEDU CTO	2020-2	462	0	0	0	1887	-1887
IVA	2020-2	462	0	0	0	1929	-1929
INST.DO M ACUEDU CTO	2020-3	462	0	0	0	1887	-1887
IVA	2020-3	462	0	0	0	1929	-1929

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 148. Ley 142 de 1994 - **Requisitos de las facturas.** . ***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*** (lo resaltado es nuestro).

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.

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 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 BENUR GARCIA TABARES identificado con C.C. No. 10139675 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) BENUR GARCIA TABARES enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA CANCELES 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: BENUR GARCIA TABARES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1606235 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: **josorio**

**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. 239204-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239204-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	JUAN GUILLERMO LOPEZ CELIS
Matrícula No	347435
Dirección para Notificación	CR 7 # 45- 64 LA PALMERA

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. 239204-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239204 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:

Una vez presentado el reclamo N° 239204 se procedió con el análisis del módulo de corte del sistema de información comercial se observa que, La Empresa periódicamente a generado ordenes de corte.

Corte	Codigo	Predio	Fecha creación	Causal	Edad
CORTE	1319897	347435	19/02/2020 10:02:03 a. m.	CORTE REINCIDENTE	13
RECONEXION	1319897	347435	19/02/2020 10:02:03 a. m.		13
CORTE	1315085	347435	21/01/2020 10:24:27 a. m.	CORTE REINCIDENTE	12
RECONEXION	1315085	347435	21/01/2020 10:24:27 a. m.		12
CORTE	1311006	347435	12/12/2019 11:32:57 a. m.	CORTE REINCIDENTE	10
RECONEXION	1311006	347435	12/12/2019 11:32:57 a. m.		10
CORTE	1307445	347435	20/11/2019 8:53:36 a. m.	CORTE REINCIDENTE	10
RECONEXION	1307445	347435	20/11/2019 8:53:36 a. m.		10
CORTE	1304144	347435	24/10/2019 9:31:05 a. m.	CORTE REINCIDENTE	9
RECONEXION	1304144	347435	24/10/2019 9:31:05 a. m.		9
CORTE	1302731	347435	11/10/2019 9:33:46 a. m.	CORTE ACUEDUCTO	8
RECONEXION	1302731	347435	11/10/2019 9:33:46 a. m.		8
CORTE	1298594	347435	18/09/2019 9:35:48 a. m.	CORTE INTERMEDIO ESPECIAL	8
RECONEXION	1298594	347435	18/09/2019 9:35:48 a. m.		8
CORTE	1292102	347435	13/08/2019 11:04:16 a. m.	CORTE INTERMEDIO ESPECIAL	6
RECONEXION	1292102	347435	13/08/2019 11:04:16 a. m.		6
CORTE	1286256	347435	12/07/2019 10:51:05 a. m.	CORTE INTERMEDIO ESPECIAL	5
RECONEXION	1286256	347435	12/07/2019 10:51:05 a. m.		5
CORTE	1281981	347435	12/06/2019 9:58:28 a. m.	CORTE INTERMEDIO ESPECIAL	4
RECONEXION	1281981	347435	12/06/2019 9:58:28 a. m.		4
Corte	Codigo	Predio	Fecha creación	Causal	Edad
CORTE	1274702	347435	30/04/2019 10:06:35 a. m.	CORTE INTERMEDIO ESPECIAL	3
RECONEXION	1274702	347435	30/04/2019 10:06:35 a. m.		3
CORTE	1270584	347435	08/04/2019 10:30:23 a. m.	CORTE ACUEDUCTO	2
RECONEXION	1270584	347435	08/04/2019 10:30:23 a. m.		2
CORTE	1267640	347435	27/03/2019 11:29:12 a. m.	CORTE ACUEDUCTO	2
RECONEXION	1267640	347435	27/03/2019 11:29:12 a. m.		2
CORTE	1261945	347435	25/02/2019 10:49:15 a. m.	CORTE ACUEDUCTO	1
RECONEXION	1261945	347435	25/02/2019 10:49:15 a. m.		1

En el módulo de facturación se observa que la matrícula 347435, presenta un saldo por pagar por valor de **\$21.153.620** con edad en mora de 14 facturas sin pagar, y en los últimos cinco períodos susceptibles de reclamación conforme lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, se le ha facturado por diferencia de lectura más cargos fijos, más los intereses por mora.

Año	Mes	nActiv	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo
2020	Marzo	1	90032	89701	331	239	V
2020	Febrero	1	89701	89547	154	249	V
2020	Enero	1	89547	89101	446	218	V
2019	Diciembre	1	89101	88652	449	188	V
2019	Noviembre	1	88652	88590	62	223	V
2019	Octubre	1	88590	88462	128	249	V
2019	Septiembre	1	88462	88267	195	254	V
2019	Agosto	1	88267	88053	214	250	V
2019	Julio	1	88053	87793	260	304	V
2019	Junio	1	87793	87523	270	343	V
2019	Mayo	1	87523	87251	272	375	V
2019	Abril	1	87251	86970	281	548	V
2019	Marzo	1	86970	86731	226	789	V
2019	Febrero	1	86731	86521	193	1106	V

Año	Mes	Numero	Predio	Consecuti	Edad	Estado	Valor total	Valor corriente	Valor cartera	Saldo a favor	Valor consumos
2020	Marzo	47791075	347435	1	14	V	\$21.153.620,000	\$2.162.820,000	\$18.990.800,000	\$0,000	\$1.884.839,869
2020	Febrero	47632138	347435	1	13	A	\$18.990.800,000	\$1.127.240,000	\$17.863.560,000	\$0,000	\$863.069,001
2020	Enero	47473500	347435	1	12	A	\$17.863.560,000	\$2.683.860,000	\$15.179.700,000	\$0,000	\$2.459.033,615
2019	Diciembre	47314927	347435	1	11	A	\$15.179.700,000	\$2.663.210,000	\$12.516.490,000	\$0,000	\$2.478.032,101
2019	Noviembre	47156770	347435	1	10	A	\$12.516.490,000	\$539.650,000	\$11.976.840,000	\$0,000	\$360.235,897
2019	Octubre	46999242	347435	1	9	A	\$11.976.840,000	\$891.400,000	\$11.085.440,000	\$0,000	\$723.562,907
2019	Septiembre	46842202	347435	1	8	A	\$11.085.440,000	\$1.237.610,000	\$9.847.830,000	\$0,000	\$1.087.167,556
2019	Agosto	46685476	347435	1	7	A	\$9.847.830,000	\$1.324.960,000	\$8.522.870,000	\$0,000	\$1.193.615,296
2019	Julio	46529197	347435	1	6	A	\$8.522.870,000	\$1.555.890,000	\$6.966.980,000	\$0,000	\$1.447.624,151
2019	Junio	46373450	347435	1	5	A	\$6.966.980,000	\$1.584.000,000	\$5.382.980,000	\$0,000	\$1.499.687,538
2019	Mayo	46217974	347435	1	4	A	\$5.382.980,000	\$1.571.670,000	\$3.811.310,000	\$0,000	\$1.511.541,253
2019	Abril	46062709	347435	1	3	A	\$3.811.310,000	\$1.526.600,000	\$2.284.710,000	\$0,000	\$1.490.314,457
2019	Marzo	45907645	347435	1	2	A	\$2.284.710,000	\$1.254.310,000	\$1.030.400,000	\$0,000	\$1.237.827,084
2019	Febrero	45752972	347435	1	1	A	\$1.030.400,000	\$1.030.400,000	\$0,000	\$0,000	\$1.030.400,000

Con relación a la solicitud de suspenda el servicio, de acuerdo a la Directiva 247 del 16 de Marzo de 2020 por medio de la cual se adoptó medidas y acciones sanitarias en el Municipio de Pereira con ocasión de la declaratoria de emergencia por causa del coronavirus COVID-19 emitida por el ministerio de salud y protección social mediante la resolución 385 de 2020 Decreto en el Artículo 2° *“ordenar la apertura y aislamiento inmediato de las instalaciones del inmueble donde prestó su servicio la Clínica Salucoop, en las condiciones de orden legal y de salubridad para atender a los pereiranos y a los habitantes de la región, situación por la cual no se puede acceder a dicha pretension.*

Respecto a la carga del pago que tiene el propietario del predio con la Empresa, es oportuno hacerle claridad al peticionario que de acuerdo a la Ley 820 de 2003, el propietario del predio es solidario con el arrendatario para la Empresa, esto siempre y cuando no se haya hecho la denuncia del contrato de arrendamiento como lo estipula la

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su Concepto 548 del 12 de Septiembre de 2011:

*“Mientras el propietario y/o el arrendatario del inmueble no realicen el **procedimiento de denuncia del contrato de arrendamiento** con la presentación de las garantías necesarias ante la empresa de servicios públicos, **subsiste la responsabilidad solidaria.**”*(Negrita y cursiva fuera de texto).

Por lo anterior se le informa al peticionario que no procede la figura jurídica del rompimiento de la solidaridad en el caso particular, toda vez que en ningún momento se realizó la denuncia del contrato de arrendamiento por parte del propietario del predio.

La Ley 820 de 2003 en su artículo 15 consagra lo siguiente:

“ARTÍCULO 15. REGLAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS. Cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, se deberá proceder de la siguiente manera, con la finalidad de que el inmueble entregado a título de arrendamiento no quede afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios. (...)

1. Al momento de la celebración del contrato, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a cada empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios el pago de las facturas correspondientes. (...)

2. Prestadas las garantías o depósitos a favor de la respectiva empresa de servicios públicos domiciliarios, **el arrendador denunciará ante la respectiva empresa**, la existencia del contrato de arrendamiento y remitirá las garantías o depósitos constituidos.”¹
(Cursiva y negrita fuera de texto)

La Ley 142 de 1994 en su artículo 154, inciso 3° determina:

*“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.”*² (Cursiva fuera de texto)

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JUAN GUILLERMO LOPEZ CELIS identificado con C.C. No. 79937643 por concepto de SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD 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 JUAN GUILLERMO LOPEZ CELIS enviando citación a Correo Electrónico:, activosestrategicos@saludcoop.coop haciéndole entrega de una copia de la misma.

¹ Ley 820 de 2003, Artículo 15.

² Ley 142 de 1994, Artículo 154, inciso 3°

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN GUILLERMO LOPEZ CELIS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 347435 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 239323-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239323-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	JORGE ALBERTO SALAZAR BETANCUR
Matrícula No	19558849
Dirección para Notificación	CL 150 # 15 B - 65 TORRE A APTO 101 GALICIA

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. 239323-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239323 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 en fecha 2 DE MARZO DE 2020 el señor JORGE ALBERTO SALAZAR BETANCUR identificado con C.C. No. 2469458, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 239323 asociado al Derecho de Petición Nro 6508, consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19558849 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CL 150 # 15 B - 65 TORRE A APTO 101 en los periodos facturados

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

En atención a su escrito petitorio recibido en el Empresa el 02 DE MARZO DE 2020, con remisión vigente a la SSPD, para dar continuidad con el proceso de la reclamación, este Departamento se permite informar lo siguiente:

Por identidad de hechos y pretensiones el objeto de reclamación ya fue analizada mediante las siguientes actuaciones administrativas

- Reclamo con respuesta con la Resolución N° **238110-52** del 29 de Octubre de 2019
- Recurso de Reposición y subsidiariamente el de apelación con Resolución N° **19375-52** del 25 de Noviembre de 2019

Reclamación que se encuentra en trámite de agotamiento de la vía administrativa, porque se concedió el recurso de apelación ante la SSPD, mediante Resolución 19557-52 y así el usuario debe esperar que la Dirección Territorial de Occidente, resuelva el recurso respectivo.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir

razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (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 JORGE ALBERTO SALAZAR BETANCUR identificado con C.C. No. 2469458 por concepto de ESTRATO INCORRECTO 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) JORGE ALBERTO SALAZAR BETANCUR enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 150 # 15 B - 65 TORRE A APTO 101 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Se **INFORMA** que contra la presente decisión **NO** procede ningún recurso, porque se le está garantizando el agotamiento de la vía administrativa, mediante Resolución 19375-52, donde se analizaron los mismos.

ARTICULO 4o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

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. 239213-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239213-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL
Matrícula No	265165
Dirección para Notificación	CL 27 # 13- 25 EDIFICIO CASA LOPEZ POR AV 30 DE AGOSTO

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. 239213-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239213 de 3 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 3 DE MARZO DE 2020 el (la) señor(a) HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL identificado con C.C. No. 10102534, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239213 consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 265165 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 27 # 13- 25 APTO 4 en el (los) periodo(s) facturados(s) 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)

En atención al oficio radicado en la Empresa con N° 20205290242562, e ingresado al sistema comercial con el reclamo N° 239213 este Departamento se permite informar lo siguiente:

Por medio del presente escrito, procede este despacho a resolver la reclamación formulada por el señor HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL, en relación con el predio identificado con la matrícula N° 265165 para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a cargo de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Para empezar y por ser absolutamente relevante la Empresa hará un resumen de los argumentos del referido reclamante, así:

Indica no estar de acuerdo con el cobro por concepto de modificaciones o actualización en la estratificación, debido a que la empresa no tiene permitido el cobro retroactivos sin límite de tiempo y sin haberle dado la oportunidad de ejercer el derecho a la defensa.

El debate central debe focalizarse en la validez de generar el cambio de estrato socioeconómico de bajo (Dos), a medio alto (5), y acerca de la posibilidad de generar el cobro retroactivo de lo aplicado en mayor proporción cuando no le correspondía tal beneficio..

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

los procesos de estratificación.

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

En cuanto a los factores y procedimientos que determine la Ley, es necesario reafirmar que los mismos fueron expedidos de conformidad con las Leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, siendo de relevancia sobresaltar de ellas que la autoridad en materia de estratificación es el Municipio o Distrito en cabeza de su alcalde, que otra autoridad son los Comités Permanentes de Estratificación, que los usuarios tienen derecho a presentar reclamaciones ante las autoridades municipales por temas relacionados con su estrato socioeconómico, que existe doble instancia, que la estratificación se debe adoptar de manera general mediante decreto y en cumplimiento de las metodologías definidas por el Departamento Nacional de Planeación, y que de acuerdo con la Ley 732 de 2002, los Municipios deben adelantar de manera constante procesos de actualización general de la estratificación, y que las Empresas están en la obligación de aplicar la estratificación que se adopte por parte de los municipios a través de los respectivos decretos.

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

Cabe preguntarse entonces, en el caso en particular del predio del HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL, con matrícula N° 265165, si el cambio de estratificación se dio en virtud de una adopción de una estratificación puntual de su predio o de su lado de manzana, o fue producto de la adopción de la estratificación general; encontrando que su estratificación se dio presuntamente en virtud del decreto 754 de 1995 expedido por el Municipio de Pereira, luego, ese estrato fue informado a la Empresa por parte del Municipio de Pereira a través de certificación de base de datos del mes de **Septiembre** de 2019, por consiguiente, *dicho predio hace parte de los inmuebles que se encuentran en proceso de homologación de bases de datos*, de allí que se haya originado el cambio de estrato a cinco, y que se haya ordenado aplicar el cobro desde el año 2016, fecha desde la cual el Municipio ha decidido no reconocer el pago de tales % de subsidios, situación que resulta apenas lógica, en la medida en que una situación anormal no puede verse impregnada de un beneficio de este tipo, y que producto de su no reconocimiento por parte del Municipio de Pereira, no puede la Empresa verse expuesta a asumir dichos valores.

Constitucional y legalmente no le corresponde al prestador del servicio, en este caso a Aguas y Aguas de Pereira, asumir los subsidios que se aplican en materia de servicios públicos domiciliarios, esa responsabilidad es exclusiva del Estado, representado en la Nación, Los Departamentos y como en el caso en particular a los Municipios; sin embargo, para los responsables de este asunto de los subsidios también se les podrá exigir dicha carga siempre que se ajuste a derecho y se cumplan las respectivas metodologías, luego, en este caso en particular, el Municipio ha considerado que es desde el año 2016 que dejará de reconocer el valor que equívocamente se le aplicó al usuario de la matrícula N° 265165; y como la Empresa actuó de buena fe y bajo la premisa de confianza legítima del artículo 83 de la C.P de 1991, es decir, en su base de datos (Aguas y Aguas de Pereira) existía un estrato menor al que le correspondía al usuario del predio con matrícula N° 265165, y del que el único beneficiario fue justamente el usuario final, no tiene por qué el prestador del servicio asumir ese valor no reconocido.

De relevancia resulta indicarle al reclamante que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la C.P de 1991, existen unos deberes propios de los ciudadanos dentro de los que se decantan no abusar del derecho, en este caso en particular no tiene por qué darse un beneficio de un subsidio mayor, cuando en realidad el % debía ser muy inferior, y de acuerdo con lo establecido en el **artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no podrán cobrarse servicios prestados cuando hayan pasado los 5 meses desde su prestación, siempre y cuando sea error u omisión del prestador del servicio sea público o privado**, pero como se aprecia en este caso en particular, la VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTRATO para el predio con matrícula N° 265165 se dio por parte el Municipio de Pereira en el mes de Septiembre de 2019, por lo tanto de conformidad con lo establecido en el referido artículo estamos frente a una variable que DEPENDIA DE UN TERCERO- MUNICIPIO, quien certificó dicho estrato en la fecha indicada, luego la situación no es atribuible al prestador del servicio.

El artículo 150 de la Ley 142 de 1994, fue sometido a control de constitucionalidad, y en aquella ocasión mediante sentencia C- 060 de 2005, la Corte Constitucional indicó que se trata de una garantía que busca brindar seguridad jurídica, eficiencia y eficacia, de allí el término de prescripción de cinco meses que existe para las empresas cuando por su ERROR U OMISIÓN dejaron de cobrar servicios prestados, y establece una prohibición de no cobro por encima de dicho lapso cuando se tenga presente las variables ERROR U OMISIÓN, **pero como se ha dado a conocer en este caso la Empresa no fue la que generó el error o la omisión**, y por ende al ser notificada por parte del Municipio de que esos % mayores de subsidios no serían reconocidos, debe proceder a efectuar el cobro al usuario final quien se benefició sin legitimidad para ello, y no puede pretender el usuario aprovecharse de tal situación pues se estaría menoscabando el principio constitucional del interés general sobre el particular, y un aprovechamiento de error ajeno para obtener un beneficio por fuera de lo que en derecho le corresponde.

Nótese que en ocasiones la misma Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha

ordenado que se ajusten los valores cobrados de más cuando un usuario tenía asignado un estrato mayor al que le correspondía, ordenado que se deje de aplicar la caducidad del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que ordena solo revisar facturas de los últimos cinco periodos, y en su defecto se ha ordenado la devolución de todo el tiempo en que el usuario fue facturado en un estrato mayor, ello por ser el estrato un elemento fundamental, pues bien, esa misma lógica jurídica cabe en el presente caso, máxime cuando con el beneficio aplicado en mayor medida se afectó un interés legítimo de orden general, y no fue causado por ERROR u OMISIÓN de la Empresa, menos cabría en gracia de discusión del Municipio por cuanto estamos en la fase final de la homologación de base de datos.

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

Que no se procederá a efectuar reliquidación de los valores cobrados por estrato mal aplicado, en consideración de lo expuesto anteriormente.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 505 de 1999. y 732 de 2002.

Artículo 150 de la Ley 142 de 1994. 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. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

Sentencia C 060 de 2005.

Ley 1176 de 2007. ARTÍCULO 4o. CERTIFICACIÓN DE LOS DISTRITOS Y MUNICIPIOS. Los municipios y distritos al momento de la expedición de la presente ley seguirán siendo los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico y de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. En todo caso, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional, en desarrollo de los siguientes aspectos:

- a) Destinación y giro de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico, con el propósito de financiar actividades elegibles conforme a lo establecido en el artículo 11 de la presente ley;
- b) Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos;
- c) **Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida (negrilla fuera de texto).**
- d) Aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de

acueducto, alcantarillado y aseo.

“(…)”.

Ley 142 de 1994. 14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”

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 HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL identificado con C.C. No. 10102534 por concepto de ESTRATO INCORRECTO 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) HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 27 # 13- 25 EDIFICIO CASA LOPEZ 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: HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 265165 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 239214-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239214-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL
Matrícula No	265132
Dirección para Notificación	CL 27 # 13- 25 APTO 1 POR AV 30 DE AGOSTO

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. 239214-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239214 de 3 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 3 DE MARZO DE 2020 el señor HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL identificado con C.C. No. 10102534, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239214 consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 265132 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 27 # 13- 25 APTO 1 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, análisis y calificación)**

En atención al oficio radicado en la Empresa con N° 20205290242432, e ingresado al sistema comercial con el reclamo N° 239214 este Departamento se permite informa lo siguiente:

Por medio del presente escrito, procede este despacho a resolver la reclamación formulada por el señor HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL, en relación con el predio identificado con la matrícula N° 265132 para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a cargo de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Para empezar y por ser absolutamente relevante la Empresa hará un resumen de los argumentos del referido reclamante, así:

Indica no estar de acuerdo con el cobro por concepto de modificaciones o actualización en la estratificación, debido a que la empresa no tiene permitido el cobro retroactivos sin límite de tiempo y sin haberle dado la oportunidad de ejercer el derecho a la defensa.

El debate central debe focalizarse en la validez de generar el cobro retroactivo de lo aplicado en mayor proporción cuando no le correspondía tal beneficio.

En primer lugar, sobra recordar que la única autoridad en materia de estratificación

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

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

En cuanto a los factores y procedimientos que determine la Ley, es necesario reafirmar que los mismos fueron expedidos de conformidad con las Leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, siendo de relevancia sobresaltar de ellas que la autoridad en materia de estratificación es el Municipio o Distrito en cabeza de su alcalde, que otra autoridad son los Comités Permanentes de Estratificación, que los usuarios tienen derecho a presentar reclamaciones ante las autoridades municipales por temas relacionados con su estrato socioeconómico, que existe doble instancia, que la estratificación se debe adoptar de manera general mediante decreto y en cumplimiento de las metodologías definidas por el Departamento Nacional de Planeación, y que de acuerdo con la Ley 732 de 2002, los Municipios deben adelantar de manera constante procesos de actualización general de la estratificación, y que las Empresas están en la obligación de aplicar la estratificación que se adopte por parte de los municipios a través de los respectivos decretos.

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

Cabe preguntarse entonces, en el caso en particular del predio del HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL, con matrícula N° 265132, si el cambio de estratificación se dio en virtud de una adopción de una estratificación puntual de su predio o de su lado de manzana, o fue producto de la adopción de la estratificación general; encontrando que su estratificación se dio presuntamente en virtud del decreto 754 de 1995 expedido por el Municipio de Pereira, luego, ese estrato fue informado a la Empresa por parte del Municipio de Pereira a través de certificación de base de datos del mes de Diciembre de 2019, por consiguiente, *dicho predio hace parte de los inmuebles que se encuentran en proceso de homologación de bases de datos*, de allí que se haya originado el cambio de estrato a cinco, y que se haya ordenado aplicar el cobro desde el año 2016, fecha desde la cual el

Municipio ha decidido no reconocer el pago de tales % de subsidios, situación que resulta apenas lógica, en la medida en que una situación anormal no puede verse impregnada de un beneficio de este tipo, y que producto de su no reconocimiento por parte del Municipio de Pereira, no puede la Empresa verse expuesta a asumir dichos valores.

Constitucional y legalmente no le corresponde al prestador del servicio, en este caso a Aguas y Aguas de Pereira, asumir los subsidios que se aplican en materia de servicios públicos domiciliarios, esa responsabilidad es exclusiva del Estado, representado en la Nación, Los Departamentos y como en el caso en particular a los Municipios; sin embargo, para los responsables de este asunto de los subsidios también se les podrá exigir dicha carga siempre que se ajuste a derecho y se cumplan las respectivas metodologías, luego, en este caso en particular, el Municipio ha considerado que es desde el año 2016 que dejará de reconocer el valor que equívocamente se le aplicó al usuario de la matrícula N° 265132; y como la Empresa actuó de buena fe y bajo la premisa de confianza legítima del artículo 83 de la C.P de 1991, es decir, en su base de datos (Aguas y Aguas de Pereira) existía un estrato menor al que le correspondía al usuario del predio con matrícula N° 265132, y del que el único beneficiario fue justamente el usuario final, no tiene por qué el prestador del servicio asumir ese valor no reconocido.

De relevancia resulta indicarle a la reclamante que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la C.P de 1991, existen unos deberes propios de los ciudadanos dentro de los que se decantan no abusar del derecho, en este caso en particular no tiene por qué darse un beneficio de un subsidio mayor, cuando en realidad el % debía ser muy inferior, y de acuerdo con lo establecido en el **artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no podrán cobrarse servicios prestados cuando hayan pasado los 5 meses desde su prestación, siempre y cuando sea error u omisión del prestador del servicio sea público o privado**, pero como se aprecia en este caso en particular, la VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTRATO para el predio con matrícula N° 265132 se dio por parte el Municipio de Pereira en el mes de Septiembre de 2019, por lo tanto de conformidad con lo establecido en el referido artículo estamos frente a una variable que DEPENDIA DE UN TERCERO- MUNICIPIO, quien certificó dicho estrato en la fecha indicada, luego la situación no es atribuible al prestador del servicio.

El artículo 150 de la Ley 142 de 1994, fue sometido a control de constitucionalidad, y en aquella ocasión mediante sentencia C- 060 de 2005, la Corte Constitucional indicó que se trata de una garantía que busca brindar seguridad jurídica, eficiencia y eficacia, de allí el término de prescripción de cinco meses que existe para las empresas cuando por su **ERROR U OMISIÓN** dejaron de cobrar servicios prestados, y establece una prohibición de no cobro por encima de dicho lapso cuando se tenga presente las variables ERROR U OMISIÓN, **pero como se ha dado a conocer en este caso la Empresa no fue la que generó el error o la omisión**, y por ende al ser notificada por parte del Municipio de que esos % mayores de subsidios no serían reconocidos, debe proceder a efectuar el cobro al usuario final quien se benefició sin legitimidad para ello, y no puede pretender el usuario

aprovecharse de tal situación pues se estaría menoscabando el principio constitucional del interés general sobre el particular, y un aprovechamiento de error ajeno para obtener un beneficio por fuera de lo que en derecho le corresponde.

Nótese que en ocasiones la misma Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha ordenado que se ajusten los valores cobrados de más cuando un usuario tenía asignado un estrato mayor al que le correspondía, ordenado que se deje de aplicar la caducidad del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que ordena solo revisar facturas de los últimos cinco periodos, y en su defecto se ha ordenado la devolución de todo el tiempo en que el usuario fue facturado en un estrato mayor, ello por ser el estrato un elemento fundamental, pues bien, esa misma lógica jurídica cabe en el presente caso, máxime cuando con el beneficio aplicado en mayor medida se afectó un interés legítimo de orden general, y no fue causado por ERROR u OMISIÓN de la Empresa, menos cabría en gracia de discusión del Municipio por cuanto estamos en la fase final de la homologación de base de datos.

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

Que no se procederá a efectuar reliquidación de los valores cobrados por estrato mal aplicado, en consideración de lo expuesto anteriormente.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 505 de 1999. y 732 de 2002.

Artículo 150 de la Ley 142 de 1994. 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. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

Sentencia C 060 de 2005.

Ley 1176 de 2007. ARTÍCULO 4o. CERTIFICACIÓN DE LOS DISTRITOS Y MUNICIPIOS. Los municipios y distritos al momento de la expedición de la presente ley seguirán siendo los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico y de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. En todo caso, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional, en desarrollo de los siguientes aspectos:

a) Destinación y giro de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico, con el propósito de financiar actividades elegibles conforme a lo establecido en el artículo 11 de la presente ley;

b) Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos;

c) **Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida (negrilla fuera de texto).**

d) Aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

“(…)”.

Ley 142 de 1994. 14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”

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 HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL identificado con C.C. No. 10102534 por concepto de ESTRATO INCORRECTO 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) HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 27 # 13- 25 APTO 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 265132 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 18 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: jcosorio

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 239212-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239212-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL
Matrícula No	265181
Dirección para Notificación	CL 27 # 13- 25 CASA LOPEZ POR AV 30 DE AGOSTO

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. 239212-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239212 de 3 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 3 DE MARZO DE 2020 el señor HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL identificado con C.C. No. 10102534, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239212 consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 265181 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 27 # 13- 25 APTO 6 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, , análisis y calificación)**

En atención al oficio radicado en la Empresa con N° 20205290242682, e ingresado al sistema comercial con el reclamo N° 239212 este Departamento se permite informa lo siguiente:

Por medio del presente escrito, procede este despacho a resolver la reclamación formulada por el señor HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL, en relación con el predio identificado con la matrícula N° 265181 para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a cargo de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Para empezar y por ser absolutamente relevante la Empresa hará un resumen de los argumentos del referido reclamante, así:

Indica no estar de acuerdo con el cobro por concepto de modificaciones o actualización en la estratificación, debido a que la empresa no tiene permitido el cobro retroactivos sin límite de tiempo y sin haberle dado la oportunidad de ejercer el derecho a la defensa.

El debate central debe focalizarse en la validez de generar el cobro retroactivo de lo aplicado en mayor proporción cuando no le correspondía tal beneficio.

En primer lugar, sobra recordar que la única autoridad en materia de estratificación

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

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

En cuanto a los factores y procedimientos que determine la Ley, es necesario reafirmar que los mismos fueron expedidos de conformidad con las Leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, siendo de relevancia sobresaltar de ellas que la autoridad en materia de estratificación es el Municipio o Distrito en cabeza de su alcalde, que otra autoridad son los Comités Permanentes de Estratificación, que los usuarios tienen derecho a presentar reclamaciones ante las autoridades municipales por temas relacionados con su estrato socioeconómico, que existe doble instancia, que la estratificación se debe adoptar de manera general mediante decreto y en cumplimiento de las metodologías definidas por el Departamento Nacional de Planeación, y que de acuerdo con la Ley 732 de 2002, los Municipios deben adelantar de manera constante procesos de actualización general de la estratificación, y que las Empresas están en la obligación de aplicar la estratificación que se adopte por parte de los municipios a través de los respectivos decretos.

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

Cabe preguntarse entonces, en el caso en particular del predio del HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL, con matrícula N° 265181, si el cambio de estratificación se dio en virtud de una adopción de una estratificación puntual de su predio o de su lado de manzana, o fue producto de la adopción de la estratificación general; encontrando que su estratificación se dio presuntamente en virtud del decreto 754 de 1995 expedido por el Municipio de Pereira, luego, ese estrato fue informado a la Empresa por parte del Municipio de Pereira a través de certificación de base de datos del mes de Diciembre de 2019, por consiguiente, *dicho predio hace parte de los inmuebles que se encuentran en proceso de homologación de bases de datos*, de allí que se haya originado el cambio de estrato a cinco, y que se haya ordenado aplicar el cobro desde el año 2016, fecha desde la cual el

Municipio ha decidido no reconocer el pago de tales % de subsidios, situación que resulta apenas lógica, en la medida en que una situación anormal no puede verse impregnada de un beneficio de este tipo, y que producto de su no reconocimiento por parte del Municipio de Pereira, no puede la Empresa verse expuesta a asumir dichos valores.

Constitucional y legalmente no le corresponde al prestador del servicio, en este caso a Aguas y Aguas de Pereira, asumir los subsidios que se aplican en materia de servicios públicos domiciliarios, esa responsabilidad es exclusiva del Estado, representado en la Nación, Los Departamentos y como en el caso en particular a los Municipios; sin embargo, para los responsables de este asunto de los subsidios también se les podrá exigir dicha carga siempre que se ajuste a derecho y se cumplan las respectivas metodologías, luego, en este caso en particular, el Municipio ha considerado que es desde el año 2016 que dejará de reconocer el valor que equívocamente se le aplicó al usuario de la matrícula N° 265181; y como la Empresa actuó de buena fe y bajo la premisa de confianza legítima del artículo 83 de la C.P de 1991, es decir, en su base de datos (Aguas y Aguas de Pereira) existía un estrato menor al que le correspondía al usuario del predio con matrícula N° 265181, y del que el único beneficiario fue justamente el usuario final, no tiene por qué el prestador del servicio asumir ese valor no reconocido.

De relevancia resulta indicarle a la reclamante que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la C.P de 1991, existen unos deberes propios de los ciudadanos dentro de los que se decantan no abusar del derecho, en este caso en particular no tiene por qué darse un beneficio de un subsidio mayor, cuando en realidad el % debía ser muy inferior, y de acuerdo con lo establecido en el **artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no podrán cobrarse servicios prestados cuando hayan pasado los 5 meses desde su prestación, siempre y cuando sea error u omisión del prestador del servicio sea público o privado**, pero como se aprecia en este caso en particular, la VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTRATO para el predio con matrícula N° 265181 se dio por parte el Municipio de Pereira en el mes de septiembre de 2019, por lo tanto de conformidad con lo establecido en el referido artículo estamos frente a una variable que DEPENDIA DE UN TERCERO- MUNICIPIO, quien certificó dicho estrato en la fecha indicada, luego la situación no es atribuible al prestador del servicio.

El artículo 150 de la Ley 142 de 1994, fue sometido a control de constitucionalidad, y en aquella ocasión mediante sentencia C- 060 de 2005, la Corte Constitucional indicó que se trata de una garantía que busca brindar seguridad jurídica, eficiencia y eficacia, de allí el término de prescripción de cinco meses que existe para las empresas cuando por su **ERROR U OMISIÓN** dejaron de cobrar servicios prestados, y establece una prohibición de no cobro por encima de dicho lapso cuando se tenga presente las variables ERROR U OMISIÓN, **pero como se ha dado a conocer en este caso la Empresa no fue la que generó el error o la omisión**, y por ende al ser notificada por parte del Municipio de que esos % mayores de subsidios no serían reconocidos, debe proceder a efectuar el cobro al usuario final quien se benefició sin legitimidad para ello, y no puede pretender el usuario

aprovecharse de tal situación pues se estaría menoscabando el principio constitucional del interés general sobre el particular, y un aprovechamiento de error ajeno para obtener un beneficio por fuera de lo que en derecho le corresponde.

Nótese que en ocasiones la misma Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha ordenado que se ajusten los valores cobrados de más cuando un usuario tenía asignado un estrato mayor al que le correspondía, ordenado que se deje de aplicar la caducidad del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que ordena solo revisar facturas de los últimos cinco periodos, y en su defecto se ha ordenado la devolución de todo el tiempo en que el usuario fue facturado en un estrato mayor, ello por ser el estrato un elemento fundamental, pues bien, esa misma lógica jurídica cabe en el presente caso, máxime cuando con el beneficio aplicado en mayor medida se afectó un interés legítimo de orden general, y no fue causado por ERROR u OMISIÓN de la Empresa, menos cabría en gracia de discusión del Municipio por cuanto estamos en la fase final de la homologación de base de datos.

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

Que no se procederá a efectuar reliquidación de los valores cobrados por estrato mal aplicado, en consideración de lo expuesto anteriormente.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 505 de 1999. y 732 de 2002.

Artículo 150 de la Ley 142 de 1994. 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. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

Sentencia C 060 de 2005.

Ley 1176 de 2007. ARTÍCULO 4o. CERTIFICACIÓN DE LOS DISTRITOS Y MUNICIPIOS. Los municipios y distritos al momento de la expedición de la presente ley seguirán siendo los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico y de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. En todo caso, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional, en desarrollo de los siguientes aspectos:

a) Destinación y giro de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico, con el propósito de financiar actividades elegibles conforme a lo establecido en el artículo 11 de la presente ley;

b) Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos;

c) **Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida (negrilla fuera de texto).**

d) Aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

“(…)”.

Ley 142 de 1994. 14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”

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 HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL identificado con C.C. No. 10102534 por concepto de ESTRATO INCORRECTO 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 HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 27 # 13- 25 CASA LOPEZ 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: HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 265181 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 18 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. 239293-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239293-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL
Matrícula No	265157
Dirección para Notificación	CL 27 # 13- 25 APTO 3 POR AV 30 DE AGOSTO

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. 239293-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239293 de 6 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 6 DE MARZO DE 2020 el señor HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL identificado con C.C. No. 10102534, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239293 y con oficio a la SSPD con Radicado Nro. 20205290254152, consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 265157 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 27 # 13- 25 APTO 3 en el periodo facturados 2020-2.

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

Por medio del presente escrito, procede este despacho a resolver la reclamación formulada por el señor HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL, en relación con el predio identificado con la matrícula N° 265157 para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a cargo de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Para empezar y por ser absolutamente relevante la Empresa hará un resumen de los argumentos del referido reclamante, así:

Indica no estar de acuerdo con el cobro por concepto de modificaciones o actualización en la estratificación, debido a que la empresa no tiene permitido el cobro retroactivos sin límite de tiempo y sin haberle dado la oportunidad de ejercer el derecho a la defensa.

El debate central debe focalizarse en la validez de generar el cobro retroactivo de lo aplicado en mayor proporción cuando no le correspondía tal beneficio.

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

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

En cuanto a los factores y procedimientos que determine la Ley, es necesario reafirmar que los

mismos fueron expedidos de conformidad con las Leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, siendo de relevancia sobresaltar de ellas que la autoridad en materia de estratificación es el Municipio o Distrito en cabeza de su alcalde, que otra autoridad son los Comités Permanentes de Estratificación, que los usuarios tienen derecho a presentar reclamaciones ante las autoridades municipales por temas relacionados con su estrato socioeconómico, que existe doble instancia, que la estratificación se debe adoptar de manera general mediante decreto y en cumplimiento de las metodologías definidas por el Departamento Nacional de Planeación, y que de acuerdo con la Ley 732 de 2002, los Municipios deben adelantar de manera constante procesos de actualización general de la estratificación, y que las Empresas están en la obligación de aplicar la estratificación que se adopte por parte de los municipios a través de los respectivos decretos.

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

Cabe preguntarse entonces, en el caso en particular del predio del HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL, con matrícula N° 265157, si el cambio de estratificación se dio en virtud de una adopción de una estratificación puntual de su predio o de su lado de manzana, o fue producto de la adopción de la estratificación general; encontrando que su estratificación se dio presuntamente en virtud del decreto 754 de 1995 expedido por el Municipio de Pereira, luego, ese estrato fue informado a la Empresa por parte del Municipio de Pereira a través de certificación de base de datos del mes de Diciembre de 2019, por consiguiente, *dicho predio hace parte de los inmuebles que se encuentran en proceso de homologación de bases de datos*, de allí que se haya originado el cambio de estrato a cinco, y que se haya ordenado aplicar el cobro desde el año 2016, fecha desde la cual el Municipio ha decidido no reconocer el pago de tales % de subsidios, situación que resulta apenas lógica, en la medida en que una situación anormal no puede verse impregnada de un beneficio de este tipo, y que producto de su no reconocimiento por parte del Municipio de Pereira, no puede la Empresa verse expuesta a asumir dichos valores.

Constitucional y legalmente no le corresponde al prestador del servicio, en este caso a Aguas y Aguas de Pereira, asumir los subsidios que se aplican en materia de servicios públicos domiciliarios, esa responsabilidad es exclusiva del Estado, representado en la Nación, Los Departamentos y como en el caso en particular a los Municipios; sin embargo, para los responsables de este asunto de los subsidios también se les podrá exigir dicha carga siempre que se ajuste a derecho y se cumplan las respectivas metodologías, luego, en este caso en particular, el Municipio ha considerado que es desde el año 2016 que dejará de reconocer el valor que equívocamente se le aplicó al usuario de la matrícula N° 265157; y como la Empresa actuó de buena fe y bajo la premisa de confianza legítima del artículo 83 de la C.P de 1991, es decir, en su base de datos (Aguas y Aguas de Pereira) existía un estrato menor al que le correspondía al usuario del predio con matrícula N° 265157, y del que el único beneficiario fue justamente el usuario final, no tiene por qué el prestador del servicio asumir ese valor no reconocido.

De relevancia resulta indicarle a la reclamante que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la C.P de 1991, existen unos deberes propios de los ciudadanos dentro de los que se decantan no abusar del derecho, en este caso en particular no tiene por qué darse un beneficio de un subsidio mayor, cuando en realidad el % debía ser muy inferior, y de acuerdo con lo establecido en el **artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no podrán cobrarse servicios prestados cuando hayan pasado los 5 meses desde su prestación, siempre y cuando sea error u omisión del prestador del servicio sea público o privado**, pero como se aprecia en este caso en particular, la VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTRATO para el predio con matrícula N° 265157 se dio por parte el Municipio de Pereira en el mes de septiembre de 2019, por lo tanto de conformidad con lo establecido en el referido artículo estamos frente a una variable que DEPENDIA DE UN TERCERO- MUNICIPIO, quien certificó dicho estrato en la fecha indicada, luego la situación no es atribuible al prestador del servicio.

El artículo 150 de la Ley 142 de 1994, fue sometido a control de constitucionalidad, y en aquella ocasión mediante sentencia C- 060 de 2005, la Corte Constitucional indicó que se trata de una garantía que busca brindar seguridad jurídica, eficiencia y eficacia, de allí el término de prescripción de cinco meses que existe para las empresas cuando por su ERROR U OMISIÓN dejaron de cobrar servicios prestados, y establece una prohibición de no cobro por encima de dicho lapso cuando se tenga presente las variables ERROR U OMISIÓN, **pero como se ha dado a conocer en este caso la Empresa no fue la que generó el error o la omisión**, y por ende al ser notificada por parte del Municipio de que esos % mayores de subsidios no serían reconocidos, debe proceder a efectuar el cobro al usuario final quien se benefició sin legitimidad para ello, y no puede pretender el usuario aprovecharse de tal situación pues se estaría menoscabando el principio constitucional del interés general sobre el particular, y un aprovechamiento de error ajeno para obtener un beneficio por fuera de lo que en derecho le corresponde.

Nótese que en ocasiones la misma Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha ordenado que se ajusten los valores cobrados de más cuando un usuario tenía asignado un estrato mayor al que le correspondía, ordenado que se deje de aplicar la caducidad del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que ordena solo revisar facturas de los últimos cinco periodos, y en su defecto se ha ordenado la devolución de todo el tiempo en que el usuario fue facturado en un estrato mayor, ello por ser el estrato un elemento fundamental, pues bien, esa misma lógica jurídica cabe en el presente caso, máxime cuando con el beneficio aplicado en mayor medida se afectó un interés legítimo de orden general, y no fue causado por ERROR u OMISIÓN de la Empresa, menos cabría en gracia de discusión del Municipio por cuanto estamos en la fase final de la homologación de base de datos.

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

Que no se procederá a efectuar reliquidación de los valores cobrados por estrato mal aplicado, en consideración de lo expuesto anteriormente.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 505 de 1999. y 732 de 2002.

Artículo 150 de la Ley 142 de 1994. 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. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

Sentencia C 060 de 2005.

Ley 1176 de 2007. ARTÍCULO 4o. CERTIFICACIÓN DE LOS DISTRITOS Y MUNICIPIOS. Los municipios y distritos al momento de la expedición de la presente ley seguirán siendo los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico y de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. En todo caso, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional, en desarrollo de los siguientes aspectos:

a) Destinación y giro de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico, con el propósito de financiar actividades elegibles conforme a lo establecido en el artículo 11 de la presente ley;

b) Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos;

c) **Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida (negrilla fuera de texto).**

d) Aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

“(…)”.

Ley 142 de 1994. 14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”

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 HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL identificado con C.C. No. 10102534 por concepto de ESTRATO INCORRECTO 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 HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 27 # 13- 25 APTO 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HECTOR NICOLAS RESTREPO CORREAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 265157 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: **mIramos**

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. 239334-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239334-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	AMPARO RAVE ROMERO
Matrícula No	581553
Dirección para Notificación	CR 30 # 16 B - 52 CENTRAL

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 239334-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239334 de 12 DE MARZO DE 2020

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 12 DE MARZO DE 2020 la señora AMPARO RAVE ROMERO identificado con C.C. No. 24942303, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 239334 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 581553 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 30 # 16 B - 52 en el periodo facturado de Marzo de 2020.

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

Una vez presentado el reclamo N° 239334 ante nuestra entidad, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente a realizar un análisis en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, en donde se pudo encontrar que

el predio de matrícula N° 581553 tenía en trámite recurso de apelación ante la SSPD, mediante Resolución 18324-52 la cual fue procedente a favor del usuario por parte de la SSPD, situación por la cual este departamento procedió a realizar la devolución lo de los valores ya facturados por el cobro de la **INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO** con un valor total de \$ 1.422.077,58, liquidados mediante el cumplimiento N° 377640334 de los cuales se liquidaron 2 cuotas por valor total de \$90.450 a continuación, se comparte la información de dicho cobro, valor, cantidades, impuestos y cuotas.

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Año inicial	Mes inicial	Valor
Servicio : ACUEDUCTO									
379779846	INST.DOM ACUEDUCTO	17/09/2019 9:	DIFER	VIGENTE	2019	Agosti	2019	Agosto	\$579.725,40
379779845	IVA	17/09/2019 9:	DIFER	CANCELADO	2019	Agosti	2019	Agosto	\$110.147,83
377640334	INST.DOM ACUEDUCTO	17/08/2018 8:	DIFER	CONGELADC	2018	Julio	2018	Julio	\$1.422.077,58

Predio	581553	Consecutivo	377640334
--------	--------	-------------	-----------

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2018	Septiembre	45027418	\$45.221,69	\$10.406,41	\$34.815,28	\$1.352.706,20
2018	Agosto	44874372	\$45.221,69	\$10.665,58	\$34.556,11	\$1.387.521,48

Total coutas Facturadas \$ 90.443.38

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
1570300162	OBRA CIVIL E HIDRAULICA EN PAVIMENTO 16	309.147,30	4,00	15,00	185.488,38	0,00	0,00	1.422.077,58

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro, en el periodo de Diciembre de 2019 se procedió con la devolución de los valores congelado por en trámite en curso y re liquidados a favor del usuario y los valores en cartera en la facturación del periodo de Marzo 2020 son correctos y corresponde al consumo de acueducto, alcantarillado más cargos fijos y al cobro de instalación domiciliaria que se dio en el predio por solicitud N° 2942561 por parte del usuario del 13 de Julio de 2019 y mientras se agotaban las vías administrativas de la reclamación, se le género en estos periodos pagos parciales.

Cobro por Instalacion Domiciliaria

Detalle del cobro

Predio 581553 Consecutivo 379779846

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2020	Febrero	47683095	\$26.484,60	\$3.505,27	\$22.979,33	\$444.389,99
2020	Enero	47524404	\$26.484,60	\$3.676,33	\$22.808,27	\$467.369,33
2019	Diciembre	47365572	\$26.484,60	\$3.846,12	\$22.638,48	\$490.177,60
2019	Noviembre	47207305	\$26.484,60	\$4.014,64	\$22.469,96	\$512.816,09
2019	Octubre	47049669	\$26.484,60	\$4.181,92	\$22.302,69	\$535.286,05
2019	Septiembre	46892483	\$26.484,60	\$4.347,94	\$22.136,66	\$557.588,74

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 f	2.613,00	10,00	20,00	5.226,00	19,00	5.957,64	37.313,64
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	1.340,00	1,00	20,00	268,00	19,00	305,52	1.913,52
1570300196	SERVICIO DE GEÓFONO USUARIOS AGUAS Y J	51.110,00	1,00	20,00	10.222,00	19,00	11.653,08	72.985,08
1580300180	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	269.683,00	1,50	20,00	80.904,90	19,00	92.231,59	577.660,99

Valor de los cumplidos N° 379779846 y 379779845 689.873,23

Año	Mes	Numero	Predio	Consejo	Edad	Estado	Valor total	Valor corriente	Valor cartera	Saldo a favor
2020	Enero	47524404	581553	2	2	A	\$211.590,000	\$127.104,212	\$84.485,788	(\$4,212)
2020	Enero	47524404	581553	1	3	C	\$338.690,000	\$127.100,000	\$211.590,000	\$0,000
2019	Diciembre	47365572	581553	4	2	A	\$211.590,000	\$114.605,395	\$96.984,605	\$0,000
2019	Diciembre	47365572	581553	3	3	C	\$305.590,000	\$141.090,000	\$164.500,000	(\$90.450,000)
2019	Diciembre	47365572	581553	2	3	A	\$396.040,000	\$141.090,000	\$254.950,000	\$0,000
2019	Diciembre	47365572	581553	1	3	A	\$396.040,000	\$141.090,000	\$254.950,000	\$0,000
2019	Noviembre	47207305	581553	2	2	A	\$254.950,000	\$140.846,548	\$114.103,452	(\$6,548)

Valor reliquido

Pagos Parciales.

Tipo de acuerdo	Fecha	Valor Inicial	Numero convenio	Documento	Nombre
Abono Deuda	24/02/2020	\$96.930,00	0	42144810	MARICELA ARRUBLA RAMOS
Abono Deuda	21/01/2020	\$127.100,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	27/12/2019	\$94.000,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	02/12/2019	\$96.930,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	24/10/2019	\$96.930,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	02/10/2019	\$235.688,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	26/09/2019	\$265.000,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	23/09/2019	\$236.870,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	30/08/2019	\$96.930,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	26/07/2019	\$103.690,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	26/06/2019	\$110.773,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	06/06/2019	\$101.100,00	0	29159086	UBALDINA GASPAR
Abono Deuda	25/04/2019	\$85.440,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	27/03/2019	\$80.700,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	26/02/2019	\$80.700,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	25/01/2019	\$70.350,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	26/12/2018	\$70.350,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	06/12/2018	\$67.200,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	26/10/2018	\$80.200,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO
Abono Deuda	27/09/2018	\$102.900,00	0	24942303	AMPARO RAVE ROMERO

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: "La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir

razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (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 AMPARO RAVE ROMERO identificado con C.C. No. 24942303 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señora AMPARO RAVE ROMERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 30 # 16 B - 52 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: AMPARO RAVE ROMERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 581553 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 239346-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239346-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	JORGE ORLANDO PALACIO
Matrícula No	75929
Dirección para Notificación	CL 12 # 8- 40 PARQUE LA LIBERTAD

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. 3185577

Resolución No. 239346-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239346 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 JORGE ORLANDO PALACIO identificado con C.C. No. 15511947, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239346 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 75929 Ciclo: 1 ubicada en: CL 12 # 8- 40 en el periodo facturado de Marzo de 2020.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE MARZO DE 2020 en la que participó el señor Jose Rabe 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° P1515MMRSA77363AA el cual registra una lectura acumulada de 481 m³. Con observación: Se abre llave y medidor registra con normalidad, es decir, medidor no está frenado, además se revisó sanitarios llaves y no existen fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MARZO DE 2020 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 481 m³ predio de bajo consumo.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de FEBRERO DE 2020 es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquida cobrando los 4 m³ que avanzó el medidor en este periodo, pasó de 472 a 476 m³.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -45028 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2020-3	421	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2020-3	421	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2020-3	421	4	12	4480	13441	-8960
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-3	421	4	12	7632	22897	-15265
CONSUMO ACUEDUCTO	2020-3	421	4	12	6553	19658	-13105
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2020-3	421	4	12	3846	11539	-7693

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

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

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

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

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 JORGE ORLANDO PALACIO identificado con C.C. No. 15511947 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 JORGE ORLANDO PALACIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 8- 40 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: JORGE ORLANDO PALACIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 75929 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 18 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: **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. 239351-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239351-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	GLORIA PATRICIA CIFUENTES MONTOYA
Matrícula No	161471
Dirección para Notificación	CR 9 # 18- 10 PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3186439

Resolución No. 239351-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239351 de 16 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 16 DE MARZO DE 2020 la señora GLORIA PATRICIA CIFUENTES MONTOYA identificado con C.C. No. 25164782, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239351 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 161471 Ciclo: 1 ubicada en: CR 9 # 18- 10 en el periodo facturado de Marzo de 2020.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE MARZO DE 2020 en la que participó la señora Patricia Cifuentes como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA90159AA el cual registra una lectura acumulada de 1176 m3. Con observacion: En el momento de esta visita se observa que el medidor gira al abrir la llave, no se observa que este frenado, este predio es un colegio que albergaban 130 estudiantes, 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 MARZO DE 2020 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 1176 m3.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de MARZO DE 2020 es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquida

cobrando los 17 m3 que avanzó el medidor en este periodo, pasó de 1153 a 1170 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-529019** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2020-3	421	4	98	4480	109764	-105284
CONSUM O ACUEDU CTO	2020-3	421	4	98	6553	160540	-153987
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2020-3	421	4	98	3846	94237	-90390
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2020-3	421	4	98	7632	186992	-179360
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2020-3	421	0	0	0	-2	2

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido

expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por GLORIA PATRICIA CIFUENTES MONTOYA identificado con C.C. No. 25164782 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señora GLORIA PATRICIA CIFUENTES MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 18- 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: GLORIA PATRICIA CIFUENTES MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 161471 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink on a light background. The signature reads "Luz Emilce Aragon 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. 239366-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239366-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	OSWALDO REYES
Matrícula No	35428
Dirección para Notificación	CR 6 B # 9- 34 APTO 202 SANTANDER

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. 3186431

Resolución No. 239366-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239366 de 16 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 16 DE MARZO DE 2020 el señor OSWALDO REYES identificado con C.C. No. 14461394, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239366 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 35428 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 B # 9- 34 APTO 202 en el periodo facturado de Marzo de 2020.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **35428**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2020	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	278 m3	262 m3	16 m3	105 m3	Cobro por diferencia de lectura: 16 m3 + 89 m3 acumulados = 105 m3 (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	262 m3	192 m3	70 m3	89 m3	Cobro por diferencia de lectura: 70 m3 + 19 m3 acumulados = 89 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 89 m3 pendientes por facturar.
Enero	192 m3	64 m3	128 m3	20 m3	Cobro por promedio: 20 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 108 m3 pendientes por facturar.

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **18 de Marzo de 2020**, procediendo con la revisión de las instalaciones, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO: "**Instalaciones en buen estado medidor funcionando correctamente predio 2 baños, acoples flojos**"

mal instalados favor enviar a reparar. Lectura actual: 282 m3.”

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **10 de Febrero de 2020**, en donde manifiestan que **“se cobran 19 m3 de 108 m3, se revisó el predio con el geófono, no existe fuga interna, tiene rebose continuo en uno de los sanitarios y fuga continua en la llave de la ducha, se le indicó al usuario. (Previa 5 Personas),** “Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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

Continuando, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa de los cobros elevados en el periodo de **MARZO DE 2020**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **ENERO DE 2020** se generó una diferencia de lectura de **128 m3**, de los cuales se le facturaron **20 m3** por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **108 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **FEBRERO DE 2020** se generó una diferencia de lectura de **70 m3**, a los cuales se le sumaron los **19 m3** de acumulado de los periodos anteriores para el total de **89 m3** facturados en este periodo, dejando así un consumo acumulado de **89 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **MARZO DE 2020** se generó una diferencia de lectura de **16 m3**, a los cuales se le sumaron los **89 m3** acumulados, obteniendo así el total de **105 m3** facturados en este periodo.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No.35428 por la Empresa, respecto al período de Marzo de 2020 por 105 m3 SON CORRECTOS, ya que la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles que son responsabilidad exclusiva del usuario, más agua acumulada, por lo cual, no serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Se comisiono al departamento de Operaciones para que realice los ajustes en los acoples del equipo de medida.

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son

responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

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

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

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.”*

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

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

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

solución de continuidad y con eficiencia."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (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 OSWALDO REYES identificado con C.C. No. 14461394 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 OSWALDO REYES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 B # 9- 34 APTO 202 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: OSWALDO REYES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 35428 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 239361-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239361-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	AMPARO REYES
Matrícula No	801829
Dirección para Notificación	MZ D CS 46 CACHIPAY

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. 3186434

Resolución No. 239361-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239361 de 16 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 16 DE MARZO DE 2020 la señora AMPARO REYES identificado con C.C. No. 35502272, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 239361 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 801829 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ D CS 46 en el periodo facturado de Marzo de 2020.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE MARZO DE 2020 en la que participó la señora Amparo Reyes 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° P1415MMRSA48560AA el cual registra una lectura acumulada de 434 m3. con observacion: Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de MARZO 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: DAÑO YA REPARADO -SE VERIFICO LECTURA y cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó de 412 a 431 m3 arrojando un consumo de 19 m3

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de MARZO 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 AMPARO REYES identificado con C.C. No. 35502272 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señora AMPARO REYES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ D CS 46 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: AMPARO REYES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 801829 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 239391-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239391-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	MARGARITA VARGAS
Matrícula No	37838
Dirección para Notificación	CR 7B # 6 A- 28 VILLAVICENCIO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 239391-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239391 de 17 DE MARZO DE 2020

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE MARZO DE 2020 la señora MARGARITA VARGAS identificado con C.C. No. 34051360, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239391 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 37838 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 7B # 6 A- 28 en el **periodo facturado de Marzo de 2020.**

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el En cuanto al cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de **ENERO DE 2020, se le informa que la Empresa, generó el día 10 de Febrero de 2020 la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 10/02/2020 a las 2:39 a.m.** para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la factura No **47448292 por el valor de \$142.670. correspondiente al período de Enero de 2020, presentando atraso en el pago de dos meses en mora** y la fecha límite de pago era **21 de Enero de 2017**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994.**

Se observa que el usuario realizó un Abono a la factura No. **47448292 por el valor de \$50.000. el día 22 de enero de 2020**, es decir, que el pago no se realizó en su totalidad y al encontrarse con financiación que genera corte del en edad 1 dio origen al corte, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto situación por la cual, el cobro por concepto de reconexión del servicio en el siguiente período de facturación es procedente.

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor MARGARITA VARGAS, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período **Marzo 2020**, no serán objeto de reliquidación por parte de este departamento.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. **Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARGARITA VARGAS identificado con C.C. No. 34051360 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señora MARGARITA VARGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7B # 6 A- 28 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: MARGARITA VARGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 37838 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 239382-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239382-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	ELKIN MEJIA
Matrícula No	309443
Dirección para Notificación	CR 1 # 37 A- 72 SALAZAR ROBLEDO

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. 239382-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239382 de 17 DE MARZO DE 2020

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE MARZO DE 2020 el señor ELKIN MEJIA identificado con C.C. No. 10025198, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239382 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 309443 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 # 37 A- 72 en el **periodo facturado de Marzo de 2020.**

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

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

En el periodo de Diciembre de 2019, el medidor avanzó **30 m3**, pasó de 59 a 89 m3, y se facturaron 5 m3, dejando **pendientes 25 m3**; en el periodo de Enero de 2020, el medidor avanzó **48 m3** (89-137) mientras se efectuaba el procedimiento para determinar la causa del incremento, se liquidaron **6 m3** dejándose pendiente por facturar **42 m3**; es decir que se presentó desviación significativa del consumo nuevamente y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, en el periodo de diciembre y enero, en febrero el medidor registró **13 m3**, y se facturaron 13 m3 por diferencia de lectura, y para el 18 de Febrero de 2020 se efectuó la revisión técnica con geofono, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, no se encontraron fugas imperceptibles, por lo tanto, se determinó que el consumo registrado en los periodos anteriores es correcto, y se encuentran pendientes por facturar 67 m3 y **a los 0 m3** que registró el equipo de medida en Marzo se le agregaron **67 m3** dejados de facturar de los periodos anteriores, para **un total de consumo facturado de 67 m3**, lo anterior dando

aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Se concluye, los mismos son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, donde se observó que las instalaciones hidráulicas, la acometida y el medidor, en buen estado. razón por la cual se confirmó el consumo y se facturó el consumo pendiente de los periodos anteriores

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (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 ELKIN MEJIA identificado con C.C. No. 10025198 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) ELKIN MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 37 A- 72 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ELKIN MEJIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 309443 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink on a light background, reading "Luz Emilce Aragón M.".

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

Proyectó: **jcosorio**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 239386-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239386-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	SERGINA MONCADA
Matrícula No	253617
Dirección para Notificación	CL 28 # 12- 41 LA VICTORIA

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. 3186858

Resolución No. 239386-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239386 de 17 DE MARZO DE 2020

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE MARZO DE 2020 la señora SERGINA MONCADA identificado con C.C. No. 34041415, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 239386 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 253617 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 28 # 12- 41 en el periodo facturado de Marzo de 2020.

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

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **253617**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2020	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	1994 m3	1862 m3	132 m3	171 m3	Cobro por diferencia de lectura: 132 m3 + 84 m3 acumulados – 45 m3 facturados por promedio (febrero) = 171 m3 facturados (Art. 146-Ley 142/94).
Febrero	1862 m3	1862 m3	0 m3	45 m3	Consumo por Promedio: 45 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 84 m3 pendientes por cobrar

Enero	1862 m3	1731 m3	131 m3	47 m3	Consumo por Promedio: 47 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 84 m3 pendientes por cobrar
--------------	---------	---------	--------	-------	---

se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **13 de Marzo de 2020**, en donde manifiestan que “**se cobran 171 m3 pendientes del mes 01, 02 y consumo del mes 03, se revisó predio con geófono N° 3162383 y no existe fuga interna, las fugas presentada en el sanitario del piso 1 ocup. 6 personas.**” Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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

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

- *En el periodo de **ENERO 2020** se generó una diferencia de lectura de **131 m3**, de los cuales se le facturaron **47 m3** por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **84 m3** pendientes por facturar*
- *En el periodo de **FEBRERO 2020** se facturo por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **84 m3** pendientes por facturar*
- *En el periodo de **MARZO 2020** se generó una diferencia de lectura de **132 m3**, se le sumaron los **84 m3** acumulados para el total de **216 m3** a los cuales se le restaron **45 m3** del periodo de Febrero cobrados por promedio, para el total de **171 m3** facturados en este periodo*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No.253617 por la Empresa, respecto al período de Marzo de 2020 por 171 m3 SON CORRECTOS, ya que la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles que son responsabilidad exclusiva del usuario, más agua acumulada, por lo cual, no serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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.”

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.”

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 SERGINA MONCADA identificado con C.C. No. 34041415 por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señora SERGINA MONCADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 28 # 12- 41 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: SERGINA MONCADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 253617 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 239371-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239371-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	DUVAN TANGARIFE
Matrícula No	1235266
Dirección para Notificación	CR 16 # 9- 45 PINARES DE SAN MARTIN

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. 239371-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239371 de 17 DE MARZO DE 2020

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

CONSIDERANDO

Que 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 17 DE MARZO DE 2020 el señor DUVAN TANGARIFE identificado con C.C. No. 9868532, obrando en calidad de Representante Legal del EDIFICIO HELVETIA. presentó RECLAMO No. 239371 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1235266 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 16 # 9- 45 A.COMUN

EDIFICIO HELVETIA en el periodo facturado de Marzo de 2020.

En atención a su reclamo radicado el día 17 DE MARZO DE 2020 e ingresado en el sistema de información comercial con el número No. 239371, correspondiente a la matrícula No. 1235266 del predio ubicado en CR 16 # 9- 45 A.COMUN EDIFICIO HELVETIA. y **NO ADJUNTÓ 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 presentada por el señor DUVAN TANGARIFE identificado con C.C. No. 9868532 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor DUVAN TANGARIFE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 # 9- 45 haciéndole entrega de una copia de la misma. .

ARTICULO 3o. Solicitar a la señor DUVAN TANGARIFE 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 239387-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239387-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	HECTOR FABIO ISAZA FLOREZ
Matrícula No	273664
Dirección para Notificación	CL 38D # 3D- 20 BYRON GAVIRIA

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. 239387-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239387 de 17 DE MARZO DE 2020

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE MARZO DE 2020 el señor HECTOR FABIO ISAZA FLOREZ identificado con C.C. No. 10019595, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239387 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 273664 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 38D # 3D- 20 en los **periodos facturados de Enero, Febrero y Marzo de 2020.**

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

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

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los **periodos de ENERO, FEBRERO Y MARZO 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 en este periodo en estos periodos **avanzó de 83 a 115 en ENERO, de 115 a 152 en FEBRERO y de 152 a 192 m3 en MARZO**, arrojando un consumo de 25, 37 Y 40 m3 respectivamente.

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. Igualmente se le aclara que cualquier fuga que se presente en el predio debe ser asumida por el usuario, pues no es responsabilidad de la Empresa.

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 los periodos **ENERO, FEBRERO Y MARZO 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.

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (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 HECTOR FABIO ISAZA FLOREZ identificado con C.C. No. 10019595 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) HECTOR FABIO ISAZA FLOREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 38D # 3D- 20 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HECTOR FABIO ISAZA FLOREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 273664 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: jcosorio

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 239303-52 de 18 DE MARZO DE 2020.

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

Resolución No	239303-52
Fecha Resolución	18 DE MARZO DE 2020
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	30 DE MARZO DE 2020
Fecha de Desfijación	31 DE MARZO DE 2020
Nombre del Peticionario	GLORIA ELENA HERRERA
Matrícula No	1573484
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 11 QUINTAS DE LA ACUARELA ETAPA 2

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. 239303-52

DE: 18 DE MARZO DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 239303 de 9 DE MARZO DE 2020

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 9 DE MARZO DE 2020 la señora GLORIA ELENA HERRERA identificado con C.C. No. 42007996, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 239303 con oficio de la SSPD con Radicado Nro. 20205290267622, consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1573484 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 2 CS 11 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, análisis y calificación)

Por medio del presente escrito, procede este despacho a resolver la reclamación formulada por el señor GLORIA HELENA HERRERA, en relación con el predio identificado con la matrícula N° 1573484 para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a cargo de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Para empezar y por ser absolutamente relevante la Empresa hará un resumen de los argumentos del referido reclamante, así:

Indica no estar de acuerdo con el cobro por concepto de modificaciones o actualización en la estratificación, debido a que la empresa no tiene permitido el cobro retroactivos sin límite de tiempo y sin haberle dado la oportunidad de ejercer el derecho a la defensa.

El debate central debe focalizarse en la validez de generar el cobro retroactivo de lo aplicado en mayor proporción cuando no le correspondía tal beneficio.

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

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

En cuanto a los factores y procedimientos que determine la Ley, es necesario reafirmar que los mismos fueron expedidos de conformidad con las Leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, siendo de relevancia sobresaltar de ellas que la autoridad en materia de estratificación es el Municipio o Distrito en cabeza de su alcalde, que otra autoridad son los Comités Permanentes de Estratificación, que los usuarios tienen derecho a presentar reclamaciones ante las autoridades municipales por temas relacionados con su estrato socioeconómico, que existe doble instancia, que la estratificación se debe adoptar de manera general mediante decreto y en cumplimiento de las metodologías definidas por el Departamento Nacional de Planeación, y que de acuerdo con la Ley 732 de 2002, los Municipios deben adelantar de manera constante procesos de actualización general de la estratificación, y que las Empresas están en la obligación de aplicar la estratificación que se adopte por parte de los municipios a través de los respectivos decretos.

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

Cabe preguntarse entonces, en el caso en particular del predio del GLORIA ELENA HERRERA, con matrícula N° 1573484, si el cambio de estratificación se dio en virtud de una adopción de una estratificación puntual de su predio o de su lado de manzana, o fue producto de la adopción de la estratificación general; encontrando que su estratificación se dio presuntamente en virtud del decreto 754 de 1995 expedido por el Municipio de Pereira, luego, ese estrato fue informado a la Empresa por parte del Municipio de Pereira a través de certificación de base de datos del mes de Diciembre de 2019, por consiguiente, *dicho predio hace parte de los inmuebles que se encuentran en proceso de homologación de bases de datos*, de allí que se haya originado el cambio de estrato a tres, y que se haya ordenado aplicar el cobro desde el año 2016, fecha desde la cual el Municipio ha decidido no reconocer el pago de tales % de subsidios, situación que resulta apenas lógica, en la medida en que una situación anormal no puede verse impregnada de un beneficio de este tipo, y que producto de su no reconocimiento por parte del Municipio de Pereira, no puede la Empresa verse expuesta a asumir dichos valores.

Constitucional y legalmente no le corresponde al prestador del servicio, en este caso a Aguas y Aguas de Pereira, asumir los subsidios que se aplican en materia de servicios públicos domiciliarios, esa responsabilidad es exclusiva del Estado, representado en la Nación, Los Departamentos y como en el caso en particular a los Municipios; sin embargo, para los responsables de este asunto de los subsidios también se les podrá exigir dicha carga siempre que se ajuste a derecho y se cumplan las respectivas metodologías, luego, en este caso en particular, el Municipio ha considerado que es desde el año 2016 que dejará de reconocer el valor que equívocamente se le aplicó al usuario de la matrícula N° 1573484; y como la Empresa actuó de buena fe y bajo la premisa de confianza legítima del artículo 83 de la C.P de 1991, es decir, en su base de datos (Aguas y Aguas de Pereira) existía un estrato menor al que le correspondía al usuario del predio con matrícula N° 1573484, y del que el único beneficiario fue justamente el

usuario final, no tiene por qué el prestador del servicio asumir ese valor no reconocido.

De relevancia resulta indicarle a la reclamante que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la C.P de 1991, existen unos deberes propios de los ciudadanos dentro de los que se decantan no abusar del derecho, en este caso en particular no tiene por qué darse un beneficio de un subsidio mayor, cuando en realidad el % debía ser muy inferior, y de acuerdo con lo establecido en el **artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no podrán cobrarse servicios prestados cuando hayan pasado los 5 meses desde su prestación, siempre y cuando sea error u omisión del prestador del servicio sea público o privado**, pero como se aprecia en este caso en particular, la VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTRATO para el predio con matrícula N° 1573484 se dio por parte el Municipio de Pereira en el mes de septiembre de 2019, por lo tanto de conformidad con lo establecido en el referido artículo estamos frente a una variable que DEPENDIA DE UN TERCERO- MUNICIPIO, quien certificó dicho estrato en la fecha indicada, luego la situación no es atribuible al prestador del servicio.

El artículo 150 de la Ley 142 de 1994, fue sometido a control de constitucionalidad, y en aquella ocasión mediante sentencia C- 060 de 2005, la Corte Constitucional indicó que se trata de una garantía que busca brindar seguridad jurídica, eficiencia y eficacia, de allí el término de prescripción de cinco meses que existe para las empresas cuando por su ERROR U OMISIÓN dejaron de cobrar servicios prestados, y establece una prohibición de no cobro por encima de dicho lapso cuando se tenga presente las variables ERROR U OMISIÓN, **pero como se ha dado a conocer en este caso la Empresa no fue la que generó el error o la omisión**, y por ende al ser notificada por parte del Municipio de que esos % mayores de subsidios no serían reconocidos, debe proceder a efectuar el cobro al usuario final quien se benefició sin legitimidad para ello, y no puede pretender el usuario aprovecharse de tal situación pues se estaría menoscabando el principio constitucional del interés general sobre el particular, y un aprovechamiento de error ajeno para obtener un beneficio por fuera de lo que en derecho le corresponde.

Nótese que en ocasiones la misma Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha ordenado que se ajusten los valores cobrados de más cuando un usuario tenía asignado un estrato mayor al que le correspondía, ordenado que se deje de aplicar la caducidad del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que ordena solo revisar facturas de los últimos cinco periodos, y en su defecto se ha ordenado la devolución de todo el tiempo en que el usuario fue facturado en un estrato mayor, ello por ser el estrato un elemento fundamental, pues bien, esa misma lógica jurídica cabe en el presente caso, máxime cuando con el beneficio aplicado en mayor medida se afectó un interés legítimo de orden general, y no fue causado por ERROR u OMISIÓN de la Empresa, menos cabría en gracia de discusión del Municipio por cuanto estamos en la fase final de la homologación de base de datos.

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

Que no se procederá a efectuar reliquidación de los valores cobrados por estrato mal aplicado, en consideración de lo expuesto anteriormente.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 505 de 1999. y 732 de 2002.

Artículo 150 de la Ley 142 de 1994. 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. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

Sentencia C 060 de 2005.

Ley 1176 de 2007. ARTÍCULO 4o. CERTIFICACIÓN DE LOS DISTRITOS Y MUNICIPIOS. Los municipios y distritos al momento de la expedición de la presente ley seguirán siendo los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico y de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. En todo caso, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional, en desarrollo de los siguientes aspectos:

a) Destinación y giro de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico, con el propósito de financiar actividades elegibles conforme a lo establecido en el artículo 11 de la presente ley;

b) Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos;

c) **Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida (negrilla fuera de texto).**

d) Aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

“(…)”.

Ley 142 de 1994. 14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”

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 ELENA HERRERA identificado con C.C. No. 42007996 por concepto de ESTRATO INCORRECTO 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 ELENA HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 11 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 ELENA HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por

concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1573484 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 18 DE MARZO DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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**