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. 241973-52 de 11 DE NOVIEMBRE DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE FRANCISCO AYALA ORTIZ** 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	**241973-52**
Fecha Resolución	11 DE NOVIEMBRE DE 2020
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE NOVIEMBRE DE 2020
Fecha de Desfijación	24 DE NOVIEMBRE DE 2020
Nombre del Peticionario	JOSE FRANCISCO AYALA ORTIZ
Matrícula No	1666767
Dirección para Notificación	BLQ 11 APTO 406 GAMMA V

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 integra, 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. 241973-52

DE: 11 DE NOVIEMBRE DE 2020

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 241973 de 23 DE OCTUBRE DE 2020

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE OCTUBRE DE 2020 el señor JOSE FRANCISCO AYALA ORTIZ identificado con C.C. No. 4374329, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 241973 con remisión Nro. 37569 de la Secretaria Privada de la ALCALDIA de PEREIRA, consistente en: INCONFORMIDAD CON EL AFORO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1666767 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 83 CR 16 en los periodos facturados 2020-09.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° M1315MMCEL039823AA, y dando respuesta a su solicitud recibida el día 23 de Octubre de 2020 con Copia remitida por la Alcaldia de Pereira Nro. **37569**, y con el mismo oficio a los diferentes entes gubernamentales a los cuales el Sr Ayala envió copia, referente a la matricula Nro. **1666767** perteneciente a la Caseta Comunal de La Villa, a la cual no ha sido posible realizarle la visita tecnica, ya que el medidor esta encerrado y el numero de contacto del solicitante esta fuera de servicio, por lo tanto, este Departamento informa que después de corroborar con lo registrado en el Sistema de Información Comercial, se referencia la siguiente información para la matricula solicitada:

Iniciando, en la petición 1. que referencia a la condonación de la deuda se corrobora y se confirma la Resolución **6511-52 del día 25 de Marzo de 2020**, de la que se concluyó y se estableció que:

se referencia varias comunicaciones verbales con el Señor JOSE FRANCISCO AYALA, Presidente de la Junta de Acción Comunal de la Villa, en la que en una de ellas se realizó una conciliación entre ambas partes para el pago de lo adeudado por el servicio de Agua y Alcantarillado, en la que se concretó un pago inicial para el día 13 de Marzo de 2020 y la posterior financiación del mismo, pago que no se hizo efectivo, con el argumento de inconformidad de otros miembros de la Junta, por lo tanto, la deuda sigue vigente. Situación que demuestra que el usuario incumplió lo acordado, después de que el objeto de Reclamación ya había sido tratado y resuelto con la conciliación en la Resolución relacionada, por lo tanto, no proceden solicitudes por la misma causal.

Continuando, en relación con la petición 2 en referencia a la responsabilidad por la deuda vigente

por el servicio de Acueducto y Alcantarillado de la Caseta Comunal de la Villa con Matricula Nro. 1666767, es de conocimiento de la Empresa, la existencia del Comodato **4739 del 13 de Octubre de 2017** con vigencia de 5 años, con COMODANTE el MUNICIPIO DE PEREIRA y COMODATARIO el señor JOSE FRANCISCO AYALA ORTIZ, que cita en la CLAUSULA NOVENA:

OBLIGACIONES DEL COMODATARIO: l. Recibir los bienes objeto del presente contrato, a título de COMODATARIO. 2. Atender en forma inmediata las solicitudes y requerimientos del supervisor del contrato y permitirle la inspección de los bienes objeto del comodato de manera fácil y expedita. 3. Utilizar los bienes dados en comodato únicamente para los fines previstos en el objeto de la entidad como para la finalidad que busca el contrato. 4**. Asumir el pago de los servicios públicos (agua, energía, teléfono, internet y otros), expensas comunes de administración y demás gastos a que haya lugar relacionados con el uso del bien durante el plazo del presente contrato**. 5. Emplear la mayor diligencia en la conservación del bien, para lo cual deberá realizar las reparaciones locativas a que haya lugar y dar aviso al COMODANTE de las reparaciones útiles o necesarias que deban efectuarse sobre el bien en forma oportuna. 6, Responder por cualquier deterioro del bien, que no provenga de la naturaleza o del uso autorizado del bien que se entrega en comodato. 7. Restituir el bien una vez vencido el plazo del contrato, en las mismas condiciones que se recibió y a paz y salvo por todo concepto de servicios públicos y demás gastos relacionados con su uso, así como libre de gravámenes y afectaciones. 8. Solicitar a la Entidad Estatal contratante autorización para la realización de mejoras o adecuaciones que impliquen la ejecución de obras civiles. La realización de mejoras no dará lugar a la indemnización alguna al COMODATARIO por parte de la Entidad Estatal contratante. 9. Abstenerse de subarrendar, ceder o disponer a cualquier título el bien u obtener cualquier tipo de provecho económico del mismo. 10. Vigilar custodiar el bien inmueble entregado a título de comodato y evitar que el mismo sea invadido, ocupado o perturbado por terceros y en caso de ocurrir cualquier perturbación a la tenencia, dar aviso a la Entidad Estatal contratante y adelantar todos los trámites previstos en la Ley para la protección de los derechos del COMODANTE y del COMODATARIO.

Adicional a ello, se corrobora que este comodato enuncia:

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- EL COMODATARIO deberá presentar al Municipio de Pereira mensualmente los recibos de pago de los servicios públicos domiciliarios, debidamente cancelados. El no cumplimiento de esta obligación dará lugar a la terminación del contrato y consecuentemente a la restitución del inmueble.

Todo lo anterior, como prueba fehaciente de que el objeto de Reclamación ya ha sido tratado y resuelto, y adicional a ello, queda establecida la responsabilidad actual en las obligaciones vigentes del usuario por el Servicio de Acueducto y Alcantarillado prestado por la Empresa. En este orden de ideas, no se puede revivir con una nueva petición una actuación administrativa que ya se encuentra en firme y que cumplió en su momento con los parámetros de Ley o pues ello va en contra del principio de unidad y certeza jurídica que tiene insertos los *actos administrativos*, aclarándose que de persistir la inconformidad contra los mismos, deberá accionarse ante la jurisdicción competente para demandar los mismos. Así mismo, se le informa que de presentarse nuevas reclamaciones por ese asunto la Empresa no hará pronunciamiento de fondo en razón a la firmeza de los actos establecida en el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011.

Por lo tanto, en virtud de lo anterior la Empresa ha decidido estarse a lo resuelto en la respuesta anteriores sobre la matrícula y el cobro de las facturas, por cuanto es un asunto ya debatido por lo cual nos remitimos a la respuesta inicialmente referenciada de conformidad con lo establecido en el artículo 19, inciso 2° de la Ley 1755 de 2015, siendo así se considera agotada la vía administrativa para el objeto de reclamo.

> "Los actos administrativos quedarán en firme:
>
> 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
>
> 2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
>
> 3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
>
> 4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
>
> 5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo." **Artículo 87 de la Ley 1437 del 2011.**

Aunado a lo anterior, este Departamento considera **NO PROCEDENTE** el reclamo realizado por el señor JOSE FRANCISCO AYALA, por tratarse de temas ya tratados y resueltos para la **Matricula 1666767,** actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Servicios Públicos."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE FRANCISCO AYALA ORTIZ identificado con C.C. No. 4374329 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL AFORO 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 JOSE FRANCISCO AYALA ORTIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 11 APTO 406 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: JOSE FRANCISCO AYALA ORTIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1666767 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE NOVIEMBRE DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ARTURO ARANGO URIBE
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

Con copia a : MONICA PATRICIA BOTERO MONTOYA, Secretaria Privada. ALCALDIA DE PEREIRA

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. 6937-52 de 11 DE NOVIEMBRE DE 2020.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA LILI BEDOYA** 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	**6937-52**
Fecha Resolución	11 DE NOVIEMBRE DE 2020
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE NOVIEMBRE DE 2020
Fecha de Desfijación	24 DE NOVIEMBRE DE 2020
Nombre del Peticionario	DIANA LILI BEDOYA
Matrícula No	340950
Dirección para Notificación	CL 40 # 9- 16 VENECIA-CENTRO

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 11 DE NOVIEMBRE DE 2020

Señora:
DIANA LILI BEDOYA
CL 40 # 9- 16 - VENECIA-CENTRO
Teléfono: 3174747350
PEREIRA

Radicación: No. 6937 Radicado el 28 DE OCTUBRE DE 2020
Matrícula: 340950
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

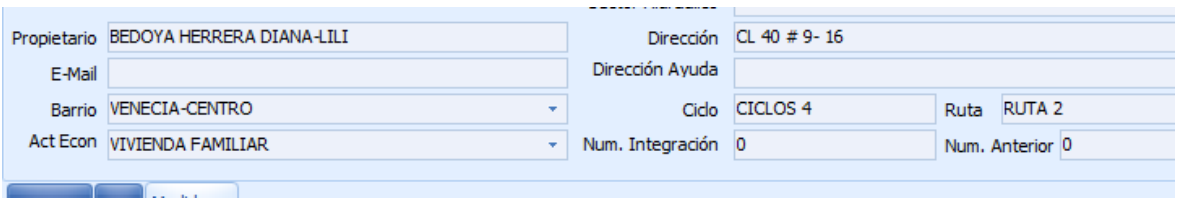
FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA CERTIFICACION DE MATRICULAS. VER DOCUMENTO ADJUNTO.

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

En atención a la petición radicada el 28 DE OCTUBRE DE 2020 con No. 6937 radicada por el señor DIANA LILI BREDOYA identificado con C.C 42086147, el día 28 de Octubre de 2020, le informamos al usuario que una vez verificado el Sistema Comercial se verifico que el predio ubicado en la **CL 40 # 9- 16** Barrio VENECIA - CENTRO con matricula No. 340950, en cuanto a su solicitud de la expedición del Certificado de Matricula de este y otros predios relacionados en su solicitud; al respecto nos permitimos comunicarle que:

La emigración del nuevo Sistema Comercial de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira se dio a partir del año 2014, por lo tanto, los datos actuales para los predios solicitados son los siguientes:

Para el predio con Matrícula **340950** en estado activo desde el 01 de Abril de 2007, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, y en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA80514AA, Clasificado en Estrato 3 con clase de uso Residencial, la matrícula se encuentra registrada a nombre de la señora DIANA LILI BEDOYA HERRERA identificado con cédula de ciudadanía No. 42086147, como se ilustra a continuación:



A la fecha presenta una facturación con pago al día para el periodo de Octubre de 2020, y en el módulo de otros cobros registra en estado paz y salvo.

Para el predio con Matrícula **1735661,** ubicado en la **CL 40 # 9- 16 Piso 2** Barrio VENECIA - CENTRO en estado activo desde el 24 de Abril de 2009, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, y en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL117497AA, Clasificado en Estrato 3 con clase de uso Residencial, la matrícula se encuentra registrada a nombre de la señora DIANA LILI BEDOYA HERRERA identificado con cédula de ciudadanía No. 42086147, como se ilustra a continuación:

Propietario	DIANA LILI BEDOYA HERRERA	Dirección	CL 40 # 9- 16 PS 2		
E-Mail		Dirección Ayuda			
Barrio	VENECIA-CENTRO	Ciclo	CICLOS 4	Ruta	RUTA 2
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Num. Integración	0	Num. Anterior	0

A la fecha presenta una facturación con pago al día para el periodo de Octubre de 2020, y en el módulo de otros cobros registra en estado paz y salvo.

Para el predio con Matrícula **1735679**, ubicado en la **CL 40 # 9- 16 Piso 3** Barrio VENECIA - CENTRO en estado activo desde el 24 de Abril de 2009, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, y en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRSA114486AA, Clasificado en Estrato 3 con clase de uso Residencial, la matrícula se encuentra registrada a nombre de la señora DIANA LILI BEDOYA HERRERA identificado con cédula de ciudadanía No. 42086147, como se ilustra a continuación:

Propietario	DIANA LILI BEDOYA HERRERA	Dirección	CL 40 # 9- 16 PS 3		
E-Mail		Dirección Ayuda			
Barrio	VENECIA-CENTRO	Ciclo	CICLOS 4	Ruta	RUTA 2
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Num. Integración	0	Num. Anterior	0

A la fecha presenta una facturación con pago al día para el periodo de Octubre de 2020, y en el módulo de otros cobros registra en estado paz y salvo.

Por último, para el predio con Matrícula **1735687** ubicado en la **CL 40 # 9- 16 Piso 4** Barrio VENECIA - CENTRO en estado activo desde el 24 de Abril de 2009, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, y en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P P1915MMRSA114487AA, Clasificado en Estrato 3 con clase de uso Residencial, la matrícula se encuentra registrada a nombre de la señora DIANA LILI BEDOYA HERRERA identificado con cédula de ciudadanía No. 42086147, como se ilustra a continuación:

Propietario	DIANA LILI BEDOYA HERRERA	Dirección	CL 40 # 9- 16 PS 4		
E-Mail		Dirección Ayuda			
Barrio	VENECIA-CENTRO	Ciclo	CICLOS 4	Ruta	RUTA 2
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Num. Integración	0	Num. Anterior	0

A la fecha presenta una facturación con pago al día para el periodo de Octubre de 2020, y en el módulo de otros cobros registra en estado paz y salvo.

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

Dar por atendida la solicitud de información presentada por la señora DIANA LILI BEDOYA, identificado con C.C. No 42086147 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a la señora DIANA LILI BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación: CL 40 # 9- 16 - VENECIA-CENTRO haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE NOVIEMBRE DE 2020

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ARTURO ARANGO URIBE
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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