

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. 242701-52 de 6 DE ENERO DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBIALBA GUTIERREZ** 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	242701-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2021
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE ENERO DE 2021
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2021
Nombre del Peticionario	RUBIALBA GUTIERREZ
Matrícula No	1140292
Dirección para Notificación	rubialbasi@hotmail.com SAN GREGORIO

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. 3330696

Resolución No. 242701-52

DE: 6 DE ENERO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 242701 de 28 DE DICIEMBRE DE 2020

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE DICIEMBRE DE 2020 la señora RUBIALBA GUTIERREZ identificado con C.C. No. 66724519, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 242701 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1140292 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 14 ESTE # 12- 47 en los periodos facturados de Noviembre y Diciembre de 2020.

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

Se aclara que mediante este acto administrativo no se hará pronunciamiento respecto a las pretensiones de re liquidar el consumo facturado en el periodo de Noviembre y Diciembre de 2020, ya que este fue objeto de debate y se generó respuesta mediante resolución **242383-52 del 14 de Diciembre de 2020**, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

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 que además surtió su trámite ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 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 consumo facturado en el periodo de Diciembre de 2020, por cuanto es un asunto ya debatido por lo cual nos remitimos a la respuesta anterior 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 periodo reclamado.

“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.**

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Artículo 87 de la Ley 1437 de 2011** que manifiesta lo siguiente:

“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 19 Ley 1755 de 2015** que predicen lo siguiente:

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. “Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.”

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por RUBIALBA GUTIERREZ identificado con C.C. No. 66724519 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) RUBIALBA GUTIERREZ enviando citación a Correo Electrónico:, rubialbasi@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RUBIALBA GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1140292 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente decisión **NO** procede ningún recurso, porque la pretensión se atendió mediante otro acto administrativo

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

Dado en PEREIRA, el 6 DE ENERO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ARTURO ARANGO URIBE
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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

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. 242725-52 de 6 DE ENERO DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA LUCIA BRAVO QUINTERO** 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	242725-52
Fecha Resolución	6 DE ENERO DE 2021
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	18 DE ENERO DE 2021
Fecha de Desfijación	19 DE ENERO DE 2021
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA BRAVO QUINTERO
Matrícula No	473652
Dirección para Notificación	alvarrzleidy978@gmail.com CUBA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3330836

Resolución No. 242725-52

DE: 6 DE ENERO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 242725 de 28 DE DICIEMBRE DE 2020

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE DICIEMBRE DE 2020 la señora MARTHA LUCIA BRAVO QUINTERO identificado con C.C. No. 1004626547, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 242725 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 473652 Ciclo: 11 ubicada en: CL 66 BIS # 26- 28 en los periodos facturados de Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2020.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE DICIEMBRE DE 2020 en la que participó la señora Leidi alvarez como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN 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° P1315MMCEL39568AA el cual registra una lectura acumulada de 2033 m3. Con observación: Se visito predio, no se observa daños en el interior, instalaciones internas están en buen estado todas, dice. Usuaría, medidor registra consumo con llaves cerradas.

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo de los periodos de NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2020, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 35 m3.

En cuanto a los periodos de Agosto, Septiembre y Octubre de 2020 se facturo por consumo promedio del predio durante los últimos 6 meses, ya que se presento desviación significativas del consumo, muestras se investigaban las causas del alto consumo.

Se le informa que atendiendo a la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social con motivo del Coronavirus (COVID-19), 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 debe realizar la revisión de las instalaciones internas del predio de forma particular, con el ánimo de hallar la fugas o daños que estén afectando el consumo del predio; pues de no ser reparada se seguirá viendo afectado notablemente el consumo de predio, y el grupo de facturación cobrará por diferencia de lectura, teniendo en cuenta que se re liquidaron 5 periodos por promedio por de la fuga interna presentada.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2020 al consumo promedio histórico del predio, el cual es de 35 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-70931** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-11	408	9	14	17173	26713	-9540
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-12	408	9	24	17173	45794	-28621
AJUSTE A LA DECENA	2020-11	408	0	0	-3	-1	-3
CONSUMO O ACUEDUCTO	2020-11	408	9	14	14743	22934	-8191
CONSUMO O ACUEDUCTO	2020-12	408	9	24	14743	39316	-24572
AJUSTE A LA DECENA	2020-12	408	0	0	-3	0	-3

FUNDAMENTOS LEGALES

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

a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por MARTHA LUCIA BRAVO QUINTERO identificado con C.C. No. 1004626547 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) MARTHA LUCIA BRAVO QUINTERO enviando citación a Correo Electrónico:, alvarrzleidy978@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTHA LUCIA BRAVO QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 473652 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 6 DE ENERO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink is written over a background of a repeating watermark that reads "USO EXCLUSIVO DE AGUAS". The signature is stylized and appears to be "Arturo Arango Uribe".

ARTURO ARANGO URIBE
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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

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. 242718-52 de 5 DE ENERO DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GABRIEL ANGULO HINESTROZA** 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	242718-52
Fecha Resolución	5 DE ENERO DE 2021
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE ENERO DE 2021
Fecha de Desfijación	18 DE ENERO DE 2021
Nombre del Peticionario	GABRIEL ANGULO HINESTROZA
Matrícula No	852160
Dirección para Notificación	construangulo@hotmail.com LIBERTADOR

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. 242718-52

DE: 5 DE ENERO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 242718 de 28 DE DICIEMBRE 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 DICIEMBRE DE 2020 el señor GABRIEL ANGULO HINESTROZA identificado con C.C. No. 16481434, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 242718 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 852160 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CL 80 BIS # 34- 09 PS 2 en el periodo facturado 2020-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE ENERO DE 2021 en la que participó el señor Erney Moreno como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA95060AA el cual registra una lectura acumulada de **689 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado.**

Siendo así las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2020	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación	Observación General
Diciembre	688	680	43	CONSUMO DE AGUA ACUMULADA	se cobran 43 mts pend de meses anteriores se reviso predio se encontro instalaciones en buen estado sin fugas visibles ocup. 2 personas . / Previa, no hay nadie.
Noviembre	680	639	41	SIN OBSERVACION	
Octubre	639	599	40	SIN OBSERVACION	
Septiembre	599	557	42	SIN OBSERVACION	
Agosto	557	508	49	SIN OBSERVACION	SE ANALIZA COMPORTAMIENTO DE CONSUMO X PANDEMIA NO SE ENVIA A TERRENO
Julio	508	457	35	Cons.Pendte x facturar Res_006	SE ANALIZA COMPORTAMIENTO DE CONSUMOS X PANDEMIA NO SE ENVIA A TERRENO

Junio	457	417	40	SIN OBSERVACION	SE VERIFICA COMPORTAMIENTO DE CONSUMOS CON EL SISTEMA
Mayo	417	404	13	SIN OBSERVACION	
Abril	404	376	28	SIN OBSERVACION	REVISION CONSUMOS VRS SISTEMA- X PANDEMIA NO SE ENVIA A TERRENO
Marzo	376	330	11	Cons.Pendte x facturar Res_006	

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 **Diciembre de 2020**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **Marzo de 2020** se generó una diferencia de lectura de **46 m³**, de los cuales se le facturaron **11 m³** por concepto de Diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de **35 m³** pendientes por facturar. Lo cual dada la situación por la emergencia Nacional, no se pudo facturar hasta el periodo de Diciembre de 2020.*
- *En el periodo de **Diciembre de 2020** se facturó **8 m³** por Diferencia de lectura de este periodo, a los cuales se le sumaron los **35 m³** acumulados para el total de **43 m³**, quedando pendiente por facturar el consumo acumulado en el periodo de Julio de 2020. Cabe anotar que, en la previa del día 18 de Diciembre de 2020, está la observación: **se cobran 43 mts pendientes de meses anteriores, se revisó predio se encontró instalaciones en buen estado, sin fugas visibles ocupación: 2 personas . / Previa, no hay nadie.***

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye y se confirma que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No.**852160** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre de 2020 por 43 m³ SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado del periodo de Marzo de 2020, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Se le recomienda al usuario cerrar llaves de paso, y 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 desde el un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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 GABRIEL ANGULO HINESTROZA identificado con C.C. No. 16481434 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 GABRIEL ANGULO HINESTROZA enviando citación a Correo Electrónico:, construanguo@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GABRIEL ANGULO HINESTROZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 852160 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.

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 5 DE ENERO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y AGUAS DE PE
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y AGUAS DE PE
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y AGUAS DE PE
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y AGUAS DE PE
USO EXCLUSIVO DE AGUAS Y AGUAS DE PE



OLGA LUCIA VALENCIA VALENCIA
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. 242767-52 de 5 DE ENERO DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANTIAGO CADAVID** 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	242767-52
Fecha Resolución	5 DE ENERO DE 2021
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE ENERO DE 2021
Fecha de Desfijación	18 DE ENERO DE 2021
Nombre del Peticionario	SANTIAGO CADAVID
Matrícula No	19610877
Dirección para Notificación	santiagocadvidar@gmail.com 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. 242767-52

DE: 5 DE ENERO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 242767 de 4 DE ENERO DE 2021

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE ENERO DE 2021 el señor SANTIAGO CADAVID identificado con C.C. No. 18616616, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 242767 con Radicado Web Nro. 13256, consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19610877 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CALLE 153 # 23 - 41 MZ 10 CS 2 en el periodo facturado 2020-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE ENERO DE 2021 en la que participó la señora Mariela bueno como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA88285AA el cual registra una lectura acumulada de **541 m³**. ***Se revisa predio y se encuentra medidor en buen estado, usuaria dice no tener fugas, sin anomalías.***

Siendo así las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No **19610877**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2020	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Nov.	508 m ³	453 m ³	55 m ³	38 m ³	Consumo por diferencia de lectura: 55 m³ (Art. 146-Ley 142/94)
Oct.	453 m ³	453 m ³	0 m ³	17 m ³	Consumo por promedio 17 m³ (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante el Periodo de Octubre de 2020 que no fué posible leer lo registrado por el equipo de medida según la observación registrada en nuestro sistema de información, se establece la diferencia de la última lectura tomada con la lectura registra antes de que se generará el inconveniente para tomar la lectura, por lo tanto se procederá a reliquidar, de acuerdo a la diferencia existente entre la última lectura del periodo de Septiembre de 2020 y la encontrada en **Diciembre de 2020**, lo que nos da por **55 m³**, de los que **17 m³** se facturaron por Promedio en Octubre de 2020, dejando **38 m³** pendientes para facturar en

Diciembre de 2020. para un total de **55 m³** que fue lo registrado por el equipo de medida. Cabe anotar que, el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio.

“...Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...”
Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el Periodo de **NOVIEMBRE de 2020 SON CORRECTOS y NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y los consumos registrados son responsabilidad exclusiva del usuario.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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 SANTIAGO CADAVID identificado con C.C. No. 18616616 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 SANTIAGO CADAVID enviando citación a Correo Electrónico:, santiagocadvidar@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SANTIAGO CADAVID la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19610877 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.

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 5 DE ENERO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



OLGA LUCIA VALENCIA VALENCIA

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