**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. 20548-52 de 14 DE MARZO DE 2022.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE HERNAN PINEDA VALENCIA** 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:

| | |
|---|---|
| **Recurso No** | **20548-52** |
| Fecha Resolución Recurso | 14 DE MARZO DE 2022 |
| RECLAMO | 248526 de 2 DE FEBRERO DE 2022 |
| **Resultado de la decisión:** | **REVOCA** |
| Fecha del Aviso | 24 DE MARZO DE 2022 |
| Fecha de Desfijación | 25 DE MARZO DE 2022 |
| Nombre del Peticionario | JORGE HERNAN PINEDA VALENCIA |
| Identificación del Peticionario | 10108582 |
| Matrícula No. | 607044 |
| Dirección para Notificación | CL 35 # 7 B- 09 PS 2 SECTOR 1 DE FEBRERO |

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

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

Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

# Resolución No. 20548-52

**DE: 14 DE MARZO DE 2022**

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 20548 DE 23 DE FEBRERO DE 2022 SOBRE **RECLAMO No. 248526 DE 1 DE FEBRERO DE 2022**

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

## CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JORGE HERNAN PINEDA VALENCIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10108582 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 248526-52 de 2 DE FEBRERO DE 2022, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO de la factura con matrícula No. 607044 Ciclo 4, ubicada en la dirección CL 35 # 7 B- 09 PS 2, Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2021-12,2022-1,2021-10,2021-11,2021-9.

Que el recurrente por escrito presentado el día 23 DE FEBRERO DE 2022 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando su inconformidad y manifiesta; No estoy de acuerdo con la decisión de la Empresa en donde me indican que debo pagar los consumos para los periodos reclamados debido a que supuestamente son correctos, cabe resaltar que la Empresa es la única obligada en ayudar a detectar la fuga si es imperceptible y así, solicito que se revoque la decisión mismo de los medidores funcionen en forma correcta, al respecto me permito precisar lo siguiente:

## HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Se le aclara al usuario que el Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación se presentó de manera extemporánea el término legal venció el día 21 de Febrero de 2022, la Empresa considera procedente dar atención al recurso por encontrar omisión en el procedimiento previo a la facturación en el periodo de Julio y Agosto de 2021.

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró No Procedente la reclamación a través de la Resolución 248526-52 en la cual se le informó lo siguiente:

> *En atención a su escrito petitorio radicado ante la SSPD y remitido por la SSPD para dar continuidad con el proceso con radicado N° 20228000356202., este Departamento se permite informa lo siguiente:*
>
> *Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.* ***607044****, se ha facturado de la siguiente manera:*

| *Períodos* | *Lectura actual* | *Lectura anterior* | *Diferencia* | *Consumo Facturado* | *Observación* |
|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ***Enero*** | *1637 m3* | *1610 m3* | *27 m3* | *167 m3* | *Cobro por diferencia de lectura* ***m3*** *+* ***140 m3*** *acumulados =* ***16*** *facturados (Art. 146-Ley 142/94* ***m3*** *pendientes por cobrar..* |
| ***Diciembre*** | *1610 m3* | *1559 m3* | *51 m3* | *109 m3* | *Cobro por diferencia de lectura* ***m3*** *+* ***58 m3*** *acumulados =* ***10*** *facturados (Art. 146-Ley 142/94* ***m3*** *pendientes por cobrar* |
| ***Noviembre*** | *1559 m3* | *1482 m3* | *77 m3* | *29 m3* | *Consumo por diferencia de lectu ajustó el consumo promedio de de Octubre (77-48=29 m3) ( 146-Ley 142/94)* ***338 m3*** *pendi por cobrar* |
| ***Octubre*** | *1482 m3* | *1482 m3* | *0 m3* | *48 m3* | *Consumo por Promedio:* ***48*** *(Art. 146-Ley 142/94)* ***338 m*** *pendientes por cobrar* |
| ***Septiembre*** | *1482 m3* | *1343 m3* | *139 m3* | *44 m3* | *Consumo por Promedio:* ***44*** *(Art. 146-Ley 142/94)* ***338 m*** *pendientes por cobrar* |
| ***Agosto*** | *1343 m3* | *1084 m3* | *259 m3* | *70 m3* | *Consumo por Promedio:* ***70*** *(Art. 146-Ley 142/94)* ***338 m*** *pendientes por cobrar* |
| ***Julio*** | *1084 m3* | *885 m3* | *199 m3* | *50 m3* | *Consumo por Promedio:* ***50*** *(Art. 146-Ley 142/94)* ***149 m*** *pendientes por cobrar* |

*es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que "****Se cobran 140 m3 quedando pendientes 140 m3 de los meses 7 y 8, El día de la revisión se encontró daño en sanitario de uno de los apartamentos. EN VISITA DE PREVIA SE VERIFICA LECTURA OCUP. PERSONAS 7.*** *"Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.*

**–EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.**
**SUBGERENCIA COMERCIAL - NOTIFICACION DE VISITA**
**REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACIÓN.**

Pereira, Mes: 10 Día: 26 del Año 2021 HORA: 14:55

*"Sin agua no hay vida, por eso como ciudadano me comprometo a usarla adecuadamente."*

Señor:
**PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO**

**Matrícula:607044 Ciclo:4 Ruta:1 Consecutivo:** 73400
**Dirección:** CL 35 # 7 B- 09 PS 2, SECTOR 1 DE FEBRERO
**Nro. Medidor**:P1915MMRAL115675AA **Uso:** RESID--EST 4
**L.actual:**1084 mts³ **L.anterior** 885 mts³ **Dif. Lectura:** 199mts³
**Consumo pendiente:**385 mts³ **Lectura día visita:**_____
**Consumo promedio facturado últimos seis meses:** 46mt³

Asunto: **NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION**

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes de **JULIO AOSTO Y SEPTIEMBRE** de **2021**, del predio ubicado en: **CL 35 # 7 B- 09 PS 2, SECTOR 1 DE FEBRERO** con Matricula **N° 607044 ,** ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido en el articulo 2.6 de la Circular externa SSPD N°006 de 2.007(Circular del Debido Proceso), me permito comunicarle que este Despacho llevará a cabo diligencia de Revisión Técnica para investigar las posibles causas que originaron dicho incremento, La cual se realizará después de **tres (3) días hábiles** contados a partir del día siguiente del recibo de este comunicado.

Por lo anterior se le solicita estar presente en la diligencia a efectos y de considerarlo pertinente aporte y solicite las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la investigación del incremento referido.

En caso de no ser posible la entrega personal de la presente comunicación se dejará constancia en el predio de la fecha y hora en la que se realizar la visita requerida.

Atentamente,

**OLGA LILIANA OCAMPO CONTRERAS**
Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

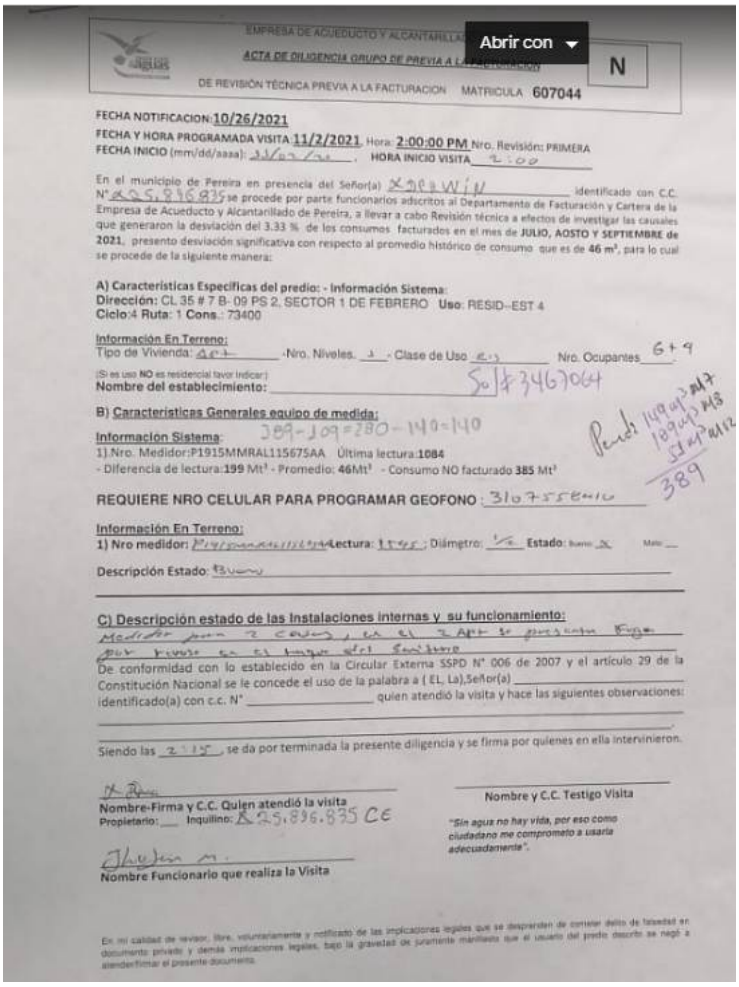
Fecha Notificación: **10/26/2021**
Fecha Visita:**11/2/2021** Hora: **2:00:00 PM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 15:00 del día 26 de 10 del año 20 21 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor JUAN CRUZO identificado (a) con C.C. N°_____

Nombre Quien Recibe_____ Propietario ____ Inquilino:____

Firma:_____ Nro. Telefónico: _____

NO HAY FORMA DE LEER EL MEDIDOR
SE DEJA POR DE BAJO PUERTA



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA 607044

N

FECHA NOTIFICACION: 10/26/2021

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA 11/2/2021. Hora: 2:00:00 PM Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 11/02/21, HORA INICIO VISITA 2:00

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Yolewin identificado con C.C. N° 25.896.835 se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 3.33 % de los consumos facturados en el mes de **JULIO, AOSTO Y SEPTIEMBRE de 2021**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **46 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

**A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:**
**Dirección:** CL 35 # 7 B- 09 PS 2, SECTOR 1 DE FEBRERO **Uso**: RESID--EST 4
**Ciclo**:4 **Ruta**: 1 **Cons.**: 73400

**Información En Terreno:**
Tipo de Vivienda: Apt Nro. Niveles. 1 Clase de Uso Res Nro. Ocupantes 6+9

(Si es uso **NO** es residencial favor indicar:)
**Nombre del establecimiento:** Sol 3467064

**B) Características Generales equipo de medida:**

**Información Sistema**: 389-309=280-140=140
1).Nro. Medidor:P1915MMRAL115675AA Última lectura:**1084**
- Diferencia de lectura:**199** Mt³ - Promedio: **46**Mt³ - Consumo NO facturado **385** Mt³

Pendi 149 m³ 2017
189 m³ 2018
51 m³ 2022
389

**REQUIERE NRO CELULAR PARA PROGRAMAR GEOFONO** : 3107556416

**Información En Terreno:**
**1) Nro medidor:** P1915MMRAL115675AA **Lectura:** 1545 ; Diámetro: 1/2 **Estado**: Bueno X Malo __

**Descripción Estado:** Bueno

**C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:**
Medidor para 2 casas, en el 2 Apto se presenta fuga por fuera en el lugar del sanitario

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a ( EL, La),Señor(a) _____ identificado(a) con c.c. N° _____ quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

Siendo las 2:15, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

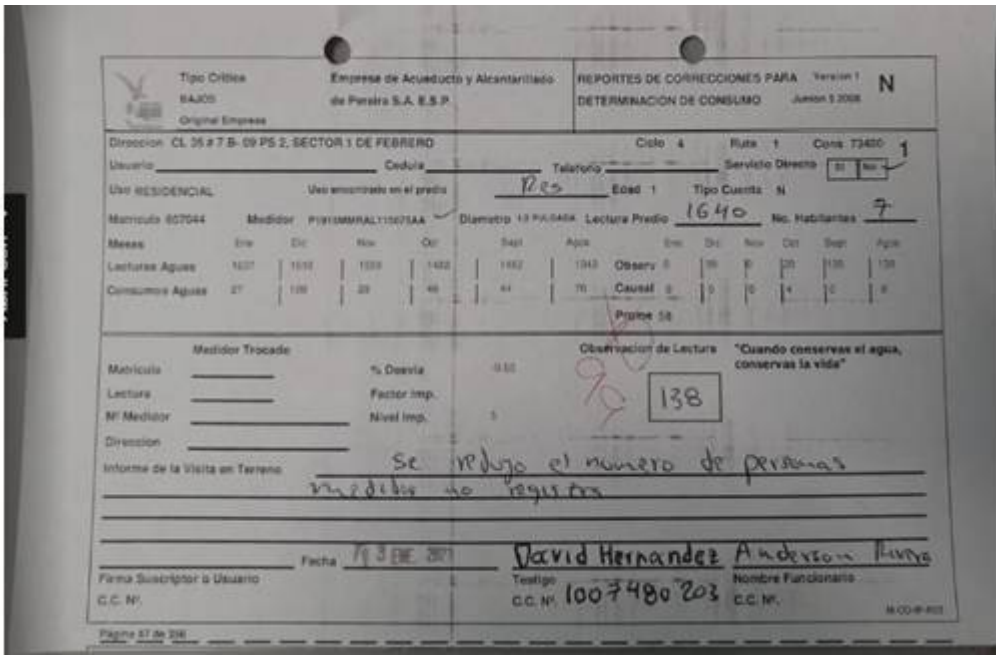
**Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita**
**Propietario:** __ **Inquilino:** X 25.896.835 CE

**Nombre Funcionario que realiza la Visita**

**Nombre y C.C. Testigo Visita**

*"Sin agua no hay vida, por eso como ciudadano me comprometo a usarla adecuadamente".*

En mi calidad de revisor, libre, voluntariamente y notificado de las implicaciones legales que se desprenden de cometer delito de falsedad en documento privado y demás implicaciones legales, bajo la gravedad de juramento manifiesto que el usuario del predio descrito se negó a atender/firmar el presente documento.



Tipo Crítica BAJOS Original Empresa

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.

REPORTES DE CORRECCIONES PARA DETERMINACION DE CONSUMO Version 1 Junio 5 2008

N

Direccion CL 35 # 7 B- 09 PS 2, SECTOR 1 DE FEBRERO Ciclo 4 Ruta 1 Cons 73400 1

Usuario ____ Cedula ____ Telefono ____ Servicio Directo SI NO

Uso RESIDENCIAL Uso encontrado en el predio Res Estr 1 Tipo Cuenta N

Matricula 607044 Medidor P1915MMRAL115675AA Diametro 1/2 PULGADA Lectura Predio 1640 No. Habitantes 7

| Meses | Ene | Dic | Nov | Oct | Sept | Agos | | Ene | Dic | Nov | Oct | Sept | Agos |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Lecturas Aguas | 1637 | 1538 | 1539 | 1492 | 1492 | 1343 | Observ | 0 | 99 | 0 | 20 | 135 | 138 |
| Consumos Aguas | 27 | 138 | 39 | 46 | 44 | 70 | Causal | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 |

Promo 58

Medidor Trocado:
Matricula ____ % Desvia 0.00
Lectura ____ Factor Imp. ____
Nº Medidor ____ Nivel Imp. 5
Direccion ____

Observacion de Lectura 138

"Cuando conserves el agua, conservas la vida"

Informe de la Visita en Terreno: Se redujo el numero de personas habitan no registra

Fecha 13 DIC 2021

Firma Suscriptor o Usuario C.C. Nº

Testigo David Hernandez C.C. Nº 1007480203

Nombre Funcionario Anderson Tuvay C.C. Nº

Pagina 57 de 216

*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.* ***607044*** *por la Empresa, respecto al período de* ***SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2021 Y ENEO DE***

***2022, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, 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.***

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **JULIO Y AGOSTO DE 2021**, facturó consumos promedio mientras se investigaba las causas del incremento en el consumo; por lo expuesto la empresa procedido a facturar consumo promedio, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por 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 de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
Sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó y que en el momento de la revisión con ocasión de la revisión previa a la facturación, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

***(...)***

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

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

- *Ser efectuada por un empleado o contratista del prestador, quien se identificará mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.*

- *Dejar registrado lo sucedido durante la visita en un Acta de Instalación o Acta de Revisión del Medidor, según el caso, en el que se haga constar el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.*

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

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

- *Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia,*

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

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

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período de DICIEMBRE DE 2021 Y ENERO DE 2022 al consumo por diferencia de lectura, es decir 51 m3 y 27 m3.

Lecturas del predio 607044 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

| Servicio | Año | Mes | nActivo | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio | Tipo | Fec de lect | Ocupa | Observación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ACUEDUCTO | 2022 | Marzo | 1 | 1698 | 1667 | 31 | 95 | V | 12-03-22 7: | | SIN OBSERVACION |
| ACUEDUCTO | 2022 | Febrero | 1 | 1667 | 1637 | 170 | 78 | V | 10-02-22 7: | | CONSUMO DE AGUA A |
| ACUEDUCTO | 2022 | Febrero | 2 | 1667 | 1637 | 170 | 78 | V | 10-02-22 7: | | CONSUMO DE AGUA A |
| ACUEDUCTO | 2022 | Febrero | 3 | 1667 | 1637 | 30 | 78 | V | 10-02-22 7: | | SIN OBSERVACION |
| ACUEDUCTO | 2022 | Enero | 1 | 1637 | 1610 | 167 | 58 | V | 11-01-22 6: | | CONSUMO DE AGUA A |
| ACUEDUCTO | 2022 | Enero | 2 | 1637 | 1610 | 167 | 58 | V | 11-01-22 6: | | CONSUMO DE AGUA A |
| ACUEDUCTO | 2022 | Enero | 3 | 1637 | 1610 | 27 | 58 | V | 11-01-22 6: | | SIN OBSERVACION |
| ACUEDUCTO | 202 | Diciembre | 1 | 1610 | 1559 | 109 | 47 | V | 12-12-21 6: | | CONSUMO DE AGUA A |
| ACUEDUCTO | 202 | Diciembre | 2 | 1610 | 1559 | 51 | 47 | V | 12-12-21 6: | | NO SE PERCIBE DAÑO |

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **DICIEMBRE de 2021 y ENERO DE 2022**, **revocándose así la decisión inicial**, se confirma el consumo facturado en los periodos de Septiembre, Octubre y Noviembre de 2021, Quedando así resuelto el recurso de reposición. y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-697374** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2022-1 | 470 | 1 | 141 | 1898 | 267604 | -265706 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2022-1 | 470 | 0 | 0 | 0 | -2 | 2 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2021-12 | 470 | 0 | 0 | 0 | -4 | 4 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2021-12 | 470 | 25 | 83 | 47448 | 157526 | -110078 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2021-12 | 470 | 25 | 83 | 40606 | 134812 | -94206 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2021-12 | 470 | 0 | 0 | 0 | -4 | 4 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2022-1 | 470 | 1 | 141 | 1624 | 229018 | -227394 |

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por JORGE HERNAN PINEDA VALENCIA en contra de la Resolución No. 248526-52 de 2 DE FEBRERO DE 2022, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO. CREDITO** a la Matrícula No. 607044 la suma de **-697374**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

**ARTICULO TERCERO.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

## NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 14 DE MARZO DE 2022

**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. 8391-52 de 14 DE MARZO DE 2022.

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

| | |
|---|---|
| **Resolución No** | **8391-52** |
| Fecha Resolución | 14 DE MARZO DE 2022 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 24 DE MARZO DE 2022 |
| Fecha de Desfijación | 25 DE MARZO DE 2022 |
| Nombre del Peticionario | FABIAN PALACIO ARIAS |
| Matrícula No | 1871441 |
| Dirección para Notificación | CR 15 C # 150 B- 57 MZ 2 A CS 9 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 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.* 8391-52**

***DEL 14 DE MARZO DE 2022***

***SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO DE LA MATRICULA* 1871441 *, ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.***

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

***CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL***

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.

- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.
- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, SI existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994.**

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalado hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m3 por usuario, lo que de contara y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

**CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.**

En este caso como suscriptor y/o usuario de la matricula No. 1871441 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios, no obstante, la respuesta como suscriptor es no permitir el cambio del instrumento de medida.

Frente a tal respuesta, es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles, aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango mínimo R 100, en este caso la Empresa determina el R-160 o R 315 de conformidad con el artículo 75 de la resolución RAS 330 de 2017.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio del medidor a pesar de haberse realizado comunicación oficial de dicho cambio, lo que nos ubica en un incumplido de las obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen las condiciones para continuar con la prestación del servicio público de acueducto.

Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura, y que con esta condición se cumple el deber contractual; sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo alrededor de veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes.

Debe tenerse presente para la toma de la decisión que habrá de proferir este Departamento los siguientes

**HECHOS RELEVANTES:**

1) La matrícula No. 1871441 correspondiente al predio ubicado en CR 15 C # 150 B- 57 MZ 2 A CS 9, está activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella se facturan y cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por avance tecnológico que permita medir de manera más eficiente el agua que se utiliza.

3). La Empresa efectuó una comunicación oficial en la que describía la necesidad del cambio de medidor, comunicación emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira, y una socialización de manera presencial en el predio bajo el contexto de la comunicación escrita, no obstante, el usuario manifestó su desacuerdo por la solicitud de cambio del instrumento de medida, lo que conlleva a un desconociendo la condición contractual.

4) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se ratifica que la Empresa expidió la solicitud No.3376854 para cambio de medidor

el 19 de frebrero de 2022 por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

5) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula No. 1871441 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habérsele socializado la necesidad de la reposición y habérsele dado las justificaciones normativas.

6) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula No. 1871441 en ocasión a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

"**Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición".* Cursiva y subraya fuera de texto).

## *PRUEBAS*

Para tomar la decisión, se tiene como evidencia, la comunicación enviada al predio donde se socializa la necesidad del cambio de medidor, procedimiento el cual el usuario NO AUTORIZO, a pesar de que el cambio del medidor evidentemente es necesario ya que existe un AVANCE TECNOLÓGICO que permite mejorar las condiciones de medición para el usuario y para la Empresa.

Al momento de la socialización de la necesidad del cambio de medidor con el usuario, en el inmueble ubicado en CR 15 C # 150 B- 57 MZ 2 A CS 9, la persona que atendió visita manifestó de forma expresa la NO AUTORIZACIÓN del cambio de medidor; como prueba de lo actuado, el técnico (quien realizó la visita) firma la orden de trabajo dando testimonio bajo la gravedad de juramento de la posición del usuario y adicional, se anexa foto del predio y del medidor con fecha y hora. Lo anterior, de conformidad con la ley 1437 de 2011 artículo 211 y ley 1564 de 2012 artículo 250 y 275.

PEREIRA, 14/04/2021

Señor: FABIAN ARTURO PALACIOS
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor en calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto
Dirección: CR 15 C # 150 B- 57 MZ 2 A CS 9 URBANIZACION PORTAL DEL CAMPO GALICIA
Matrícula: 1871441 Nro. Solicitud: 3376854 Diámetro: 1/2" Medidor: 101100546
Clase: C Lectura: 866

**Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA**
**Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua**

Apreciado (a) usuario (a),
Aguas y Aguas de Pereira, Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, adelanta un proceso muy importante como es el cambio de los medidores de agua que presentan imprecisión en la medida, afectando notablemente el ambiente por la pérdida de agua no contabilizada.
Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna, las decisiones que involucran a nuestros usuarios, razón de ser de Aguas y Aguas, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.
En este sentido nos permitimos comunicarle la importancia que tiene el reemplazar y/o instalar en su predio un medidor de agua que cumpla con los estándares adoptados por la Empresa, garantizando así una correcta medición y precisión en su consumo.
Por lo anterior, le informamos que es necesario hacer el cambio de éste instrumento de medición por uno más avanzado tecnológicamente, mitigando así los impactos ambientales al disminuir las pérdidas de agua causadas por equipos con problemas de submedición.
De esta manera Aguas y Aguas de Pereira, da cumplimiento con lo que contemplan las normas: (ver Ley 142 de 1994, Decreto 1077/2015, Resolución RAS 330/2017, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en concordancia con la Resolución CRA 457 de 2008), donde estamos en el deber de realizar el cambio de su medidor para instalar un equipo de mejores características metrológicas ofrecido por el desarrollo tecnológico actual.
Para ello, el concepto N. 532 del 2017 de la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ratifica que el cambio de medidor por tecnologías no exige que el actual instrumento de medida sea sometido a prueba de laboratorio.
Teniendo en cuenta lo anterior, le comunicamos apreciado usuario, muy respetuosamente, que a partir del presente comunicado usted cuenta con un plazo máximo de 15 días para elegir una de las siguientes opciones:

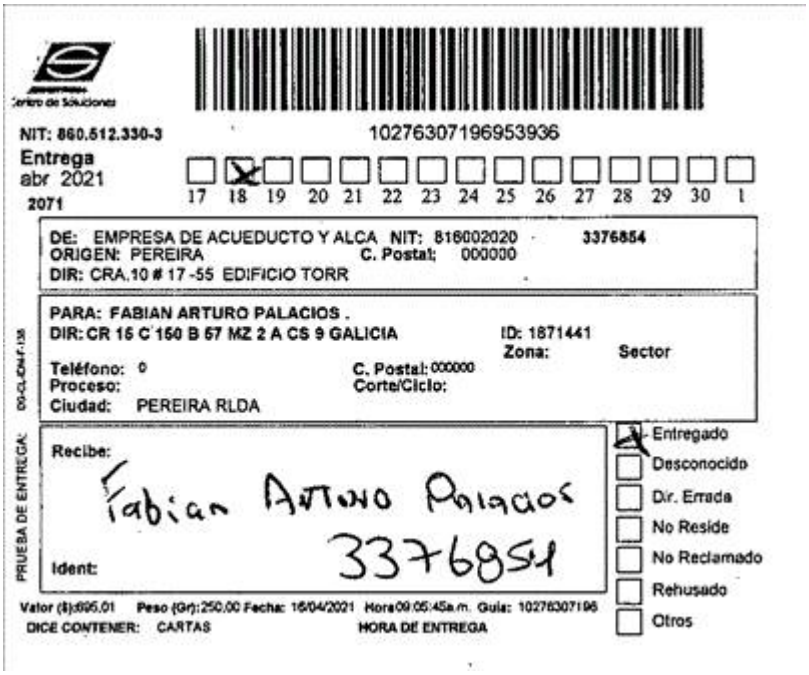
1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,6 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de **$177.036** IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

**Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación:** si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de 15 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2), para así garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.
Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira 3401116 o de forma gratuita, desde un teléfono fijo, o los operadores de celular Tigo y Movistar, en la línea 116, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.
**Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.**

Cordialmente,

CAMILO SANTACOLOMA HOYOS
Jefe del Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas



NIT: 860.512.330-3 10276307196953936

Entrega abr 2021 2071

17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCA NIT: 816002020 3376854
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 000000
DIR: CRA.10 # 17 -55 EDIFICIO TORR

PARA: FABIAN ARTURO PALACIOS .
DIR: CR 16 C 150 B 57 MZ 2 A CS 9 GALICIA ID: 1871441
Zona: Sector
Teléfono: 0 C. Postal: 000000
Proceso: Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA

PRUEBA DE ENTREGA:

Recibe: Fabian Arturo Palacios
Ident: 3376851

Entregado
Desconocido
Dir. Errada
No Reside
No Reclamado
Rehusado
Otros

Valor ($):695.01 Peso (Gr):250.00 Fecha: 16/04/2021 Hora 09:05:45a.m. Guia: 10276307196
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

***La Empresa envió comunicado al predio el día 14 de Abril de 2021 la notificación sobre el reemplazo o reposición de medidor por Cambio de Tecnólogia recibido por el señor Fabian Arturo Palacios el día 18 de Abril de 2021, igualmente en el comunicado la Empresa le informó las carateristicas metrológicas del equipo de medida y se le informó que podia adquirirlo en en mercado con las siguientes caracteristicas:***

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,6 Lt/h Q3=2,5M3/h o R3'5, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio pars proceder con su aprobación. La garantía cel equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo dela instalación y los accesorios que se requieran.

## *FUNDAMENTOS DE DERECHO*

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

**1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así:** El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. *En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato*.

**2) Articulo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:**

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, ***o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.*** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

**3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:**

"ARTÍCULO 146. 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".

"La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato".

**4)** Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo*, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subraya fuera de texto).

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo

este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

**ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.**

Los actos administrativos quedarán en firme:

"Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

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.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos".

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

***RESUELVE:***

**Artículo 1°.** Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

**Artículo 2°.**Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1871441 ubicado en CR 15 C # 150 B- 57 MZ 2 A CS 9, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

**Artículo 3°.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

**Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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.

**Artículo 5°.** Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

**Artículo 6°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

***NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE***

Dado en *PEREIRA*, el *14 DE MARZO DE 2022*

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

Proyectó: jte2234

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