

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. 6263-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **CESAR AUGUSTO GIRALDO PANIAGUA** 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	6263-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	CESAR AUGUSTO GIRALDO PANIAGUA
Matrícula No	1657196
Dirección para Notificación	cesar@magnetron.com.co URBANIZACION BOSQUES DE SANTA MONICA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 28 DE MARZO DE 2019

Señor (a):

CESAR AUGUSTO GIRALDO PANIAGUA

cesar@magnetron.com.co - URBANIZACION BOSQUES DE SANTA MONICA

Teléfono: 3113735993

PEREIRA

DERECHO DE PETICIÓN:

No. 6263 Radicado el 14 DE MARZO DE 2019

Matrícula No.:

1657196

Calidad del Peticionario:

Propietario

Causal de la Petición:

CAMBIO DE DATOS BASICOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN: POR FAVOR CAMBIAR DATOS DEL SUSCRIPTOR , ESTA CASA YA ES DE MI PROPIEDAD, ADJUNTO CERTIFICADO DE TRADICIÓN ACTUALIZADO VIGENTE Y FOTOCOPIA DE MI CÉDULA DE CIUDADANÍA.

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

En atención a su escrito petitorio radicado el día 14 de marzo de 2019, mediante el cual el usuario solicita se realice el cambio del nombre del suscriptor en la factura, del predio con matrícula de servicios públicos No 1657196, el cual se encuentra ubicado en la Calle 63 No 14-40 CS 126 Urbanización Bosques de Santa Mónica, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Revisado el Certificado de Tradición donde se refleja la situación jurídica del inmueble, el cual fue presentado por el señor Cesar Augusto Giraldo Paniagua, identificado con cedula de ciudadanía No 10010571, donde se certifica la calidad de propietario del bien inmueble.

Por lo tanto, la Empresa procedió al cambio del nombre del suscriptor del inmueble por medio de la solicitud No 2869815 del día 27 de marzo de 2019.

Por lo 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:

PRIMERO: Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, dar por atendida la petición interpuesta por el señor **CESAR AUGUSTO GIRALDO PANIAGUA**, identificado con cedula ciudadanía No 10010571.

SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor **CESAR AUGUSTO GIRALDO PANIAGUA**, en el siguiente correo electrónico: cesar@magnetron.com.co

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

**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. 6265-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS GUILLERMO GARCIA ESTRADA** 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	6265-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS GUILLERMO GARCIA ESTRADA
Matrícula No	83428
Dirección para Notificación	CR 10 BIS # 10- 68 COROCITO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 28 DE MARZO DE 2019

Señor (a):

LUIS GUILLERMO GARCIA ESTRADA

CR 10 BIS # 10- 68 - COROCITO

Teléfono: 3357589 - 3218014526

PEREIRA

DERECHO DE PETICIÓN:

No. 6265 Radicado el 19 DE MARZO DE 2019

Matrícula No.:

83428

Calidad del Peticionario:

Representante Legal

Causal de la Petición:

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN: USUARIO SOLICITA RECONOCIMIENTO DEL SILENCIO POSITIVO POR RESOLUCION # 232975-52 DEL 13/03/2019.

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

En atención a su escrito petitorio radicado el 19 DE MARZO DE 2019, mediante el cual solicita revisión de la factura por altos consumos de acueducto y alcantarillado, al respecto comedidamente me permito precisar lo siguiente:

La matrícula de la referencia corresponde a un inmueble localizado en CR 10 BIS # 10- 68 cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 1015MMCAF011510AA el cual registra una lectura acumulada de 1.446 m3.

Este Departamento se pronunciará respecto al presunto silencio administrativo positivo y a la reliquidación de la factura 45575844 por consumo de acueducto, vertimiento de alcantarillado y cargos fijos de ambos servicios de la matrícula No. 83428 y el recurso de queja.

Verificado el sistema de información comercial se observa lo siguiente:

FECHA	No. DE RECLAMO o PETICIÓN	PRETENSIÓN	RESPUESTA	OBSERVACIÓN
le febrero de	232746	Inconformidad con el cobro de \$3.380.320, equivalente a 43 facturas	La Empresa se pronuncia sobre los períodos de OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE de 2018, y ENERO Y FEBRERO de 2019 de conformidad con el artículo 154, inciso 3° de la Ley 142 de 1994. Se le explica al usuario el fundamento sobre el cobro	Se concede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación el cual es ejercido por el usuario con el radicado No. 18771 el 1 de marzo de 2019 y atendido de fondo con la resolución No. 18771-52 el 18 de

			de los cargos fijos y no concede las pretensiones del usuario.	marzo de 2019, confirmando la decisión inicial de no reliquidar los consumos objeto de reclamación y concede el recurso de apelación el cual debe ser resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
le febrero de	232975	Inconformidad con el cobro de consumos de ENERO de 2019. Solicita revisión y reliquidación.	La Empresa le comunica que ya existe una reclamación por ese período de facturación y de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 se remite a la respuesta del reclamo No. 232746, el cual además estaba dentro de los términos para la interposición de los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales efectivamente fueron ejercidos por el peticionario como se explicó en el reclamo anterior.	

Ahora bien, de lo anterior se puede concluir que:

- a. Existe un reclamo con radicación No. 232746 que atendió de fondo todas las pretensiones del usuario, el cual fue debidamente notificado ante el cual el usuario presentó el recurso de reposición y en subsidio el de apelación.
- b. No obstante, el usuario nuevamente presenta la misma pretensión con la radicación No. 232975 tan sólo DIEZ (10) días después, frente al cual la Empresa le informa que ya se atendió con el reclamo No. 232746 y no le concede los recursos de que trata el artículo 154, inciso 1° de la Ley 142 de 1994 por cuanto ya se le habían concedido en el reclamo antes mencionado al ser el mismo asunto de debate.

1. De acuerdo a lo anterior, se encuentra que no existe ningún fundamento para invocar el silencio administrativo positivo pues la Ley 1755 de 2015 dispone que cuando existe una petición ya resuelta la autoridad puede remitirse a la respuesta anterior, procedimiento que fue legalmente aplicado por la Empresa y más cuando el asunto se encuentra en trámite de revisión del expediente para el envío a la instancia de apelación.

2. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la factura No. 45575844 sobre la cual solicita la reliquidación de consumos, vertimiento y cargos fijos se encuentra en el trámite de apelación, la Empresa no puede hacer pronunciamiento alguno pues tal competencia recae sobre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad que deberá atender el asunto de la reliquidación de los consumos en discusión.

3. En relación con el recurso de queja, comedidamente le informamos que este es subsidiario cuando se rechaza el recurso de reposición de conformidad con el artículo 78 de la Ley 1437 de 2011. Sin embargo, se aclara que en caso en comento se le otorgaron los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 razón por la cual esta instancia considera que el mismo no tiene fundamento.

Ley 1437 de 2011, Artículo 78

“ARTÍCULO 78. RECHAZO DEL RECURSO. <Aparte subrayado **CONDICIONALMENTE** exequible> Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.”

Finalmente, se le informa el contrato de condiciones uniformes es bilateral (Empresa-usuario), en el mismo, ambas partes contraen obligaciones y derechos siendo uno de ellos velar por el pago oportuno de los servicios públicos o proceder con la denuncia del contrato de arrendamiento para solicitar la respectiva garantía que cubra el pago de los mismos, según la Ley 820 de 2003, obligaciones que no cumplió el arrendatario y frente a las cuales el propietario permaneció inmóvil.

“ARTÍCULO 9o. OBLIGACIONES DEL ARRENDATARIO. Son obligaciones del arrendatario:

(...)

3. Pagar a tiempo los servicios, cosas o usos conexos y adicionales, así como las expensas comunes en los casos en que haya lugar, de conformidad con lo establecido en el contrato.”

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

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

En relación con la intervención de tercero en las reclamaciones, establecida en el artículo 38 de la Ley 1437 de 2011, comedidamente se le informa que la sentencia C-818 de 2011 declaró inexecutable ese y otros artículos de la mencionada normativa.

Respecto al abuso de la posición dominante, este asunto tiene unas causales explícitamente establecidas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, cuya competencia recae sobre la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

De otro lado, se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad 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 asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES APLICABLES AL CASO EN ESTUDIO

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

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

promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

El artículo 149 de la ley 142 de 1994: *“Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.*

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.”*

Por lo 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:

Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, declarar **NO PROCEDENTE** la petición interpuesta por el (la) señor (a) LUIS GUILLERMO GARCIA ESTRADA.

Conforme a lo establecido en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, le hago saber que contra la presente decisión no procede recurso alguno por haberse otorgado a través de la resolución No. 232746 del 18 de febrero de 2019 y encontrarse en trámite el recurso de apelación con el radicado No. 18771-52 del 18 de marzo de 2019.

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

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. 198-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIRO GOMEZ RAMIREZ** 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	198-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	JAIRO GOMEZ RAMIREZ
Matrícula No	583278
Dirección para Notificación	CL 27 # 9- 71 LAGO URIBE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 28 DE MARZO DE 2019

Señor (a):

JAIRO GOMEZ RAMIREZ

CL 27 # 9- 71

Teléfono: 3105937765

Pereira

Radicación: 198 del 11 DE MARZO DE 2019
Matrícula: 583278 Calle 27 9-71 Lago Uribe
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: EL USUARIO SOLICITA POR MEDIO DE UNA CARTA LA PRESTACION DEL SERVICIO QUE VIENE NECESITANDO DIAS ATRAS , POR MEDIO DE LA PRESENTE DA A CONOCER LOS RADICADOS Nª 2863378 Y 2863424 EN LOS CUALES SOLICITA LA PRONTA REPARACION DE LAS CONEXIONES DEL MEDIDOR .

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

En atención a la queja radicada el 11 DE MARZO DE 2019, es pertinente aclarar que la no prestación del servicio que se presentó en el predio ubicado en la Calle 27 9-71, no fue originada por la Empresa, ni mucho menos por el no pago de la factura por parte del usuario, sino que se debió al vandalismo de la Ciudad, y efectivamente se generaron las solicitudes 2863378 Y 2863424, por requerimiento del usuario en la línea 116, y el personal de la Subgerencia de Operaciones se desplazó al sitio, una vez verificada el tipo de fuga que se presentaba.

Es pertinente aclarar que las empresas de servicios públicos, cuentan con un término de 24 horas para restablecer el servicio cuando se haya suspendido por falta de pago, y una vez se elimine la causa que dió origen, la Empresa debe efectuar la reconexión dentro de las 24 horas siguientes, situación que no corresponde al caso particular, sin embargo para atender las dos solicitudes personal de la Subgerencia de Operaciones se desplazó al inmueble y finalmente mediante orden de trabajo N° 2867202, se corrigió el escape.

“Decreto 019 de 2012:

ARTÍCULO 42. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. *Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dió origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.”*

En cuanto a la inconformidad que manifiesta relacionada con el personal del equipo del geófono, en el informe presentado el señor Emilio, reportó la existencia de la fuga en la caja del medidor, pero no le correspondía vaciar el agua al funcionario, pues esta labor es responsabilidad directa del usuario, el equipo del geófono es para detectar fugas imperceptibles, es decir que no perciben a simple vista, y que son internas, pero en este caso se evidenciaba el escape, el cual era

perceptible, sin embargo teniendo en cuenta que el consumo se vio afectado por el daño presentado, la Empresa modificó el consumo de los periodos de febrero y marzo de 2019, en el cual se registró 27 y 22 m³ respectivamente y se liquidó el consumo promedio del predio equivalente a 17 m³.

De antemano, le ofrecemos disculpas por la demora en la atención de las ordenes de trabajo, por parte del personal de la Subgerencia de Operaciones, pues se generaron por fuga en el medidor y no por falta de agua en el predio.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) JAIRO GOMEZ RAMIREZ identificado con C.C. No. 10226574 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) JAIRO GOMEZ RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación: CL 27 # 9- 71 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **e0350**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18798-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO** 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	18798-52
Fecha Resolución Recurso	28 DE MARZO DE 2019
RECLAMO	232541 de 13 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	RECHAZA
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	1458850
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM CENTRO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 18798-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18798 DE 8 DE MARZO DE 2019 SOBRE RECLAMO No. 232541 DE 28 DE ENERO DE 2019

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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16214686 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 232541-52 de 13 DE FEBRERO DE 2019, mediante la cual se declaró DESISTIDO el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO del **Conjunto Residencial Campestre Pedregales de Quimbayita P.H**, con matrícula No. 1458850 Ciclo 14, ubicada en la dirección VIA CERRITOS, Barrio FINCAS QUIMBAYITA

Que el recurrente por escrito presentado el día **8 de MARZO de 2019** se encuentra inconforme en síntesis con la resolución **Nº. 232119-52 de 3 de enero de 2019** mediante la cual se declaró incompleta la petición incoada frente al consumo o producción facturado al área común, instalar micromedición para facturar el área común, no no facturar los servicios desde los registros del macromedidor, mientras se realiza el "Estudio Técnico" de la imposibilidad técnica y Devolver la totalidad de lo facturado con regsitros del macromedidor.

Que así mismo presenta inconformidad respecto a la **resolución Nº. 232541-52 del 13 de Febrero de 2019** mediante la cual este Departamento declaró el desistimiento tácito el reclamo Nº. 232119 anteriormente referido.

Que este Departamento procedió a verificar el expediente encontrando que el recurrente no adjuntó la debida legitimación para actuar a nombre de la copropiedad, siendo este uno de los requisitos establecidos por el artículo **77 de la ley 1437 de 2011**, razón por la cual la Empresa se abstendrá de dar respuesta de fondo por falta de legitimación por los siguientes motivos:

➤ **RECURSO EXTEMPORÁNEO:**

Que este Departamento generó y envió Citación a la dirección suministrada por el reclamante, para que se presentara a surtir la notificación personal de la Resolución **No. 232541-52 del 13 de Febrero de 2019**, el día 14 de febrero de 2019 y no se presentó el reclamante,

Que transcurridos los cinco (5) días del envío de la citación, y al no poderse surtir la notificación personal, la mencionada decisión se notificó por aviso enviado y publicado el día **22 de febrero de 2019**, fue recibido el día 23 de febrero de 2019, (sábado), quedando surtida la notificación de la decisión al día hábil siguiente, es decir el **26 de febrero de 2019** y quedó en firme la decisión por no haber presentado los recursos de Ley, ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, dentro de los cinco (5) días siguientes, **los cuales se cumplían el 5 de MARZO de 2019**, dando

aplicación así a los artículos 69 y 74 de la Ley 1437 de 2011.

Que adicionalmente se procede a adjuntar la prueba de entrega de la notificación por aviso.

Número de la guía
2028649682

DETALLE HISTORIAL

REMITENTE / ORIGEN

Ciudad de recogida
Pereira

Fecha de entrega
23/02/2019

Nombre contacto
Empresa de acueducto y alcantarillado de pereira s

Ciudad de destino
Pereira

Hora de entrega
09:31

Dirección
KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL

Cantidad de envíos
1



Serventrega S.A. NT. 860.512.330-3 Pereira Bogotá D.C.
Columba Av Calle 8 No. 34A-11. Atención al usuario
www.serventrega.com. PBX: 7 700 300 Fax: 7 750 380 ext 11045

REMITENTE
CODIGO SER: MIMMM | SERBAS
KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.
Teléfono: 3151300 D.J.NIT: 819002020 Cód. Postal: 660002
Ci: PEREIRA Dept: RISARALDA
País: COLOMBIA Email: SALOPEZ@ALCANTARILLADO.PE.EC

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO | **ASIGNADO DE ENTREGA** | **Nº NOTIFICACIÓN**

COMPLEJO URBANO DIARIO DEL OTUN
Dirección entrega: (No indicar ciudad)
Fecha de devolución a remitente: (No indicar ciudad)
RECIBIDO
23 FEB 2019
Hora: 09:25
Observaciones en la entrega: U/L/41

GUIA No. 2028649682
FECHA Y HORA DE ENTREGA
DIA: 23 FEB 2019 A LAS 09:25

Fecha: 22 / 2 / 2019 13 : 49
Fecha Prog. Entrega: / /



GUIA No. 2028649682

PEI 60	DOCUMENTO UNITARIO	PZ: 1
A202	CIUDAD: PEREIRA	
	RISARALDA	CREDITO
	NORMAL	M.T: TERRESTRE

CRA 19 N 9 00 OFI 2002 CENTRO TEL 3158201165 310822661

Nombre: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Teléfono: 0 D.J.NIT: 232541AV
País: COLOMBIA Cód. Postal: 660003
Email:

Dice Contener: DOCUMENTOS
Cos. para Entrega:
Vr. Declarado: \$ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0
Vr. Flete: \$ 2.490.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1
Vr. Sobrelete: \$ 350.00 No. Remisión:
Vr. Total: \$ 2.840.00 No. Sobreporte:

GUSTAVO P.
Quién Entrega

DDB-D-DMFAR 14

➤ **AUSENCIA DE LEGITIMACIÓN**

Que la resolución resolución N°. 232541-52 del 13 de febrero de 2019 se notificó por aviso, al reclamante en los términos de los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y en la misma se le hizo saber a la parte interesada, el derecho que le asiste a agotar la vía administrativa, mediante la interposición del Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P, siempre que se dé cumplimiento a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994 y al artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, **en cuanto que para recurrir el suscriptor o usuario debe acreditar la legitimación, la cual consiste en el caso bajo análisis en el documento original con el**

reconocimiento de la firma del representante legal de la P.H. y la respectiva fotocopia de la cédula de ciudadanía que avalen su mandato y apoderamiento para el asunto y período en reclamación,

Que resulta imperativo aclarar que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el reclamo **Nº. 232119 de 2 de enero de 2019** y el reclamo **Nº. 232541 de 28 de enero de 2019** a nombre del **Conjunto Residencial Campestre Pedregales de Quimbayita P.H. identificada con la matrícula N°. 1458850**, por cuanto el mandato consistente en: *“HECTOR FABIO GONZALEZ (...) AUTORIZACION CONTRATO DE MANDATO (...) al señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO (...) para que inicie y lleve a cabo ante Aguas y Aguas de Pereira y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, todos los trámites y acciones que sean necesarios para iniciar o continuar si se ha iniciado, llevando hasta su finalización el proceso o procesos administrativos de reclamación y/o sancionatorios, con objeto de la MICROMEDICION Y FACTURACION , precisando como dicta el mandato original este le otorga facultades amplias y suficientes para presentar peticiones quejas, recursos y reclamaciones necesarias para obtener la correcta ejecución del contrato de servicios públicos (...)”*, se desprende se ha conferido un poder general no un mandato y a la luz de la **Ley 1564 de 2012** anteriormente mencionada no tiene plena validez, pues no fue conferido por escritura pública ni se extendió en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello.

Que la Corte Constitucional mediante la Sentencia T-207/97 sobre el derecho de petición en interés particular consideró: *“(...) En lo referente al interés particular, si bien la norma no distingue y de la Constitución no podría derivarse que el derecho de petición en esa modalidad esté exclusivamente representado por el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición, es claro que, si quien dice representar a alguien adelanta una gestión profesional, como la que cumple el abogado, y no simplemente voluntaria, las normas aplicables a las peticiones que el representante eleve ante la autoridad son las propias de esa profesión, que tiene en nuestro sistema jurídico un régimen especial, además de las consagradas para el tipo de asunto que se tramita. Así, si se trata de un proceso judicial, serán las reglas propias del respectivo juicio las que deban observarse, con arreglo al artículo 29 de la Carta (...)”*.

➤ **AUSENCIA DE PODER**

Que estudiados los documentos se observa que el recurrente fusiona el contrato de mandato además desactualizado, con el poder especial, siendo estos 2 documentos diferentes y con fines distintos tal como lo aclara la Corte Constitucional en la Sentencia C-1178 de 2001.

(...)

“Como es sabido el contrato de mandato es uno entre los diversos negocios jurídicos de gestión y consiste, de conformidad con los artículos 2142 del Código Civil y 1262 del Código de Comercio, en que el mandatario se encarga de adelantar negocios jurídicos o actos de comercio, por cuenta del mandante, con representación o sin ella. En tanto el apoderamiento es un acto unilateral, que puede ser aceptado o no, en virtud del cual una persona autoriza a otra para actuar a su nombre y representación.

Ahora bien, lo que ordinariamente ocurre es que el contrato de gestión precede y genera el acto de apoderamiento, pero esta íntima relación no permite confundir los efectos de uno y otro, porque mientras el acto de apoderamiento es oponible a quienes por causa del mismo se relacionan con el poderdante y con el apoderado, el contrato de gestión rige las relaciones internas entre estos de manera preferente al acto de apoderamiento, pero sin trascender a quienes se vinculan con el apoderado y el poderdante por razón de la representación, porque con respecto de aquellos el contrato de gestión viene a ser *res inter alios acta*.”

Adicionalmente, tal como lo establece el artículo 25, inciso 3º del decreto-ley 019 de 2012, el poder especial deber estar debidamente autenticado.

“Los documentos privados, tuvieren o no como destino servir de prueba en actuaciones administrativas, incluyendo los provenientes de terceros, se presumen auténticos, mientras no se compruebe lo contrario mediante tacha de falsedad, con excepción de los poderes especiales y de las actas de asamblea general de accionistas, junta de socios y demás actos de personas jurídicas que deban registrarse ante las Cámaras de Comercio, las cuales deberán ser

presentadas personalmente por sus otorgantes ante el secretario de la respectiva Cámara.” (Negrilla fuera de texto).

Que en tal virtud, ante la inobservancia de los requisitos legales referidos, de conformidad con lo esbozado en el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, es claro que se debe dar aplicación a lo consagrado en el artículo **78 de La Ley 1437 del 2011 CPACA** que ordena el rechazo de los recursos si el escrito con el cual se formulan, no reúne los requisitos expuestos, pues si bien es cierto que el legislador aseguró el principio de la doble instancia en la vía administrativa para el tema de los servicios públicos domiciliarios, también lo es que esa garantía no opera por sí misma, sino que el recurrente debe cumplir con todo lo que señala la misma ley a efectos de que se surta el trámite y se adopte una decisión de fondo, luego en este caso en particular se denota que no se reúnen los presupuestos procesales ni legales para dar trámite a la vía gubernativa que se pretende agotar.

Así las cosas, luego del análisis fáctico y jurídico al acervo probatorio que reposa en el expediente para el caso sometido a examen, se advierte la omisión de: **la falta de legitimación del madatario por la ausencia del documento de representación legal actualizado con vigencia no mayor a 30 días y poder del Conjunto Residencial Campestre Pedregales de Quimbayita P.H.** identificada con la matrícula N°. 1458850, falencia que constituye suficiente argumento para que este Departamento considere que no es procedente efectuar análisis de fondo al petitem, de conformidad con lo dispuesto en las normas citadas y en consecuencia el escrito será rechazado de plano y no habrá pronunciamiento con respecto a las pretensiones incoadas.

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en la norma especial y preferente en la regulación de los servicios públicos:

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

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

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

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

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.

Ley 675 de 2001 ARTÍCULO 32: Objeto de la persona jurídica. Reglamentado por el Decreto Nacional 1060 de 2009. La propiedad horizontal, una vez constituida legalmente, da origen a una persona jurídica conformada por los propietarios de los bienes de dominio particular. Su objeto será administrar correcta y eficazmente los bienes y servicios comunes, manejar los asuntos de interés común de los propietarios de bienes privados y cumplir y hacer cumplir la ley y el reglamento de propiedad horizontal. Texto subrayado declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-318 de 2002, bajo el entendido descrito en el resuelve de la sentencia.

PARÁGRAFO. Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales.

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

Artículo 77. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de

presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Artículo 78. Rechazo del recurso. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Rechazar el escrito de Recurso de Reposición impetrado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con C.C. No. 16214686, por haberse presentado EXTEMPORANEO y no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

ARTICULO SEGUNDO. Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18791-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUSTAVO MONTOYA VELASQUEZ** 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	18791-52
Fecha Resolución Recurso	28 DE MARZO DE 2019
RECLAMO	233237 de 5 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	GUSTAVO MONTOYA VELASQUEZ
Identificación del Peticionario	10108515
Matrícula No.	1763192
Dirección para Notificación	CR 6 # 14 - 16 CENTRO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 18791-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18791 DE 11 DE MARZO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233237 DE 1 DE MARZO DE 2019**

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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) GUSTAVO MONTOYA VELASQUEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10108515 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233237-52 de 5 DE MARZO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1763192 Ciclo 13, ubicada en la dirección CR 25 # 86- 171 CS 18, Barrio VILLA OLIMPICA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-2.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 DE MARZO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque el predio estuvo desocupado entre el 31 de noviembre al 10 de enero, fecha en la que se le autorizó al inquilino entrar los muebles, el baño permanece con las llaves cerradas porque no se utiliza frecuentemente, no es posible que la fuga fuera la causa del aumento, en la respuesta del reclamo informan que el medidor se encuentra en buen estado, pero informan que debe cambiar el medidor porque cumplió su vida útil, debido al cambio de tecnología, desea saber si esta bueno o malo?, predio habitado por dos personas que no permanecen, no deberían cobrar promedio, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primer lugar, se le aclara al usuario, que el recurso de reposición 18791, solo es procedente sobre los asuntos que fueron materia de reclamación inicial y que este Departamento analizó y emitió decisión administrativa N° 233237-52 del 5 de marzo de 2019, y el reclamó versó sobre el consumo facturado en el periodo de FEBRERO DE 2019, y la siguiente fue la pretensión radicada: **USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON EL COBRO DE 115 MT3 DEL CONSUMO EN EL PERIODO DE FACTURACION FEBRERO 2019, CON OBSERVACION, INDICA QUE S EXAGERADO A COMPARACION DEL CONSUMO QUE SE REALIZA EN EL PREDIO SE HAN HECHO DOS VISITAS CON EL GEOFONO DONDE INDICA QUE NO HAY FUGA INTERNA, Y NO HAN HAY JUSTIFICACION PARA EL INCREMENTO. VIVEN 2 PERSONAS,** Por lo cual, no guarda relación de materia, los nuevos hechos enunciados en el escrito de recursos, en relación con el cambio del medidor que se requiere, y que la Empresa le ha socializado mediante solicitud N° 2731650 generada el 27-05-2019, por lo tanto, no se ajusta a Derecho su solicitud de informar si se debe o no cambiar el medidor en el trámite de este recurso de reposición, por lo anterior, sólo procede el análisis de la repuesta emitida por el consumo facturado en el periodo de Febrero de 2019.

En la decisión impugnada se le informó lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1763192, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019/2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	1167 m3	1141 m3	26 m3	115 m3	Cobro por diferencia de lectura 26 m3 + 89 m3 acumulados = 115 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94);
Enero	1141 m3	1031 m3	110 m3	21 m3	Cobro por promedio 21 m3 (Art. 146-Ley 142/94); 89 m3 pendientes por facturar.

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **4 de Marzo del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o animalias en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: **“Se revisó el predio el cual existe fuga en sanitario del primer piso por rebose.”**

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

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro de **115 m3** para el periodo de **Febrero 2019**, ya que en el periodo de **Enero 2019** se contó con la siguiente facturación:

En el periodo **Enero 2019** el predio tuvo un consumo de **110 m3** de los cuales solo se le facturaron **21 m3** por concepto de promedio, quedando así un consumo pendiente de **89 m3** por cobrar.

De este modo quedaron un total de **89 m3 pendientes por facturar**, los cuales se cobraron en **Febrero 2019**, que sumados a los **26 m3** facturados por diferencia de lectura, arrojan el total de los **115 m3** facturados en este periodo.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1763192** por la Empresa, respecto al período de **FEBRERO 2019 por 115 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más el consumo acumulado, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de **FEBRERO de 2019**, cobrando el consumo promedio, que se refleja al periodo de enero de 2019, el cual es de 21 m3. Dando aplicación a la normatividad vigente.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **FEBRERO de 2019**, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCA la decisión inicial y se concedió lo pedido

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-488495** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-2	483	8	102	12411	158241	-145830
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-2	483	8	102	7285	92888	-85602
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-2	483	8	102	8092	103175	-95083
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-2	483	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-2	483	8	102	13786	175766	-161981

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por GUSTAVO MONTOYA VELASQUEZ en contra de la Resolución No. 233237-52 de 5 DE MARZO DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 1763192 la suma de **-488495**. 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 petitem de la reclamación inicial.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18792-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EUGENIO SEGUNDO COPETE EPREA** 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	18792-52
Fecha Resolución Recurso	28 DE MARZO DE 2019
RECLAMO	233145 de 4 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	EUGENIO SEGUNDO COPETE EPREA
Identificación del Peticionario	82360999
Matrícula No.	1018407
Dirección para Notificación	CR 36 D # 66 C- 36 VILLA CECILIA

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2865823

Resolución No. 18792-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18792 DE 11 DE MARZO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233145 DE 27 DE FEBRERO DE 2019**

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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) EUGENIO SEGUNDO COPETE EPREA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 82360999 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233145-52 de 4 DE MARZO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1018407 Ciclo 10, ubicada en la dirección CR 36 D # 66 C- 36, Barrio VILLA CECILIA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-2.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 DE MARZO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión de acuerdo a lo expuesto en el documento adjunto.

- Adicionalmente solicita se REVOQUE la decisión tomada en la resolución 233145-52


Al respecto le preciso lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se ejecutó el día 14 de MARZO de 2019 encontrando el medidor No. P1315MMCEL35427AA con lectura de 504 m3. Además, todas las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **DICIEMBRE de 2018** el medidor registró de **458 m3 a 486 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **28 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **6 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", **dejando pendiente por facturar 22 m3**.

En visita de revisión previa realizada el 18 de DICIEMBRE de 2018, no fue posible revisar las instalaciones internas, debido a que el predio estaba solo; sin embargo, se observó el medidor registrando lentamente:

 Tipo Critica ALTO TERRENO 1 Original Empresa	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.	REPORTES DE COPRECCIONES PARA Version 1		N								
		DETERMINACION DE CONSUMO Junio 5 2008										
Direccion CR 36 D # 66 C- 36, VILLA CECILIA		Ciclo 10	Ruta 2	Cons 75550								
Usuario _____	Cedula _____	Telefono _____	Servicio Directo <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO									
Uso RESIDENCIAL		Uso encontrado en el predio Residencial	Edad 2	Tipo Cuenta N								
Matricula 1018407	Medidor P1315MMCEL35427AA	Diametro 1/2 PULGADA	Lectura Predio 490	No. Habitantes 1								
Meses	Dic	Nov	Oct	Sept	Agos	Jul	Dic	Nov	Oct	Sept	Agos	Jul
Lecturas Aguas	486	458	453	449	444	439	Observ	0	0	0	0	0
Consumos Aguas	28	5	4	5	5	3	Causal	0	0	0	0	0
Prome 6												
Medidor Trocado _____	% Desvia -3.67		Observacion de Lectura 19		"El agua es nuestro recurso natural más preciado, sin agua no es sostenible nada ni nadie. Cuidarla es una responsabilidad compartida. Por el uso eficiente y ahorro del agua, tomemos conciencia."							
Lectura _____	Factor Imp. _____		321-94									
N° Medidor _____	Nivel Imp. 3											
Informe de la Visita en Terreno no hay nadie en el Predio, Medidor se observa Resistiendo Lentamente, Posible fuga o infiltracion, Fachada Blanca con Negro												
Firma Suscriptor o Usuario _____		Fecha 18/12/2018	Testigo _____		Nombre Funcionario Jorge Andres							
C.C. N° _____		C.C. N° _____		C.C. N° _____								

El día 31 de diciembre de 2018 se dejó una notificación de revisión previa a la facturación, la cual se ejecutó el día 8 de ENERO de 2019; sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo y se observó el medidor No. P1315MMCEL35427AA con lectura de 491 m3:

TIPO CTA: N



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

Pereira, Mes: 12/2018 Día: 31 de 2018 HORA: 9:59

"El agua es nuestro recurso natural más preciado, sin agua no es posible nada en nada. Cuidarlo es una responsabilidad compartida. Por el uso eficiente y ahorro del agua."

Señor: M. D. C. 25

PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matricula:1018407 Ciclo:10 Ruta:2 Consecutivo: 75550

Dirección: CR 36 D # 66 C- 36, VILLA CECILIA

Nro. Medidor: P1315MMCEL35427AA Uso: RESID--EST 2

Consumo promedio facturado en los últimos seis meses: 6 mt³

L.actual: 486mts³ L.anterior: 458mts³ Dif. Lectura: 28mts³

Consumo pendiente por facturar: 22mts³ Lectura día visita: 490

Ciudad.

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 DICIEMBRE de 2018, del predio ubicado en: CR 36 D # 66 C- 36, VILLA CECILIA con Matricula N°1018407, 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 artículo 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 realizó la visita requerida.

Atentamente,

Preso solo se dejó por debajo del portón

OLGA LILIANA OCAMPO CONTRERAS

Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Visita 1/8/2018, 11:30 a.m

PRIMERA VISITA

Siendo las 8:05 del día 31 de 12 de 2018 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor SORVEL NIQUIL identificado (a) con C.C. N° 10101315

Nombre Quien Recibe _____ Propietario _____ Inquilino: _____

Firma: _____

Nro. Telefónico: _____



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVA A LA FACTURACION

N

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA 1018407

2019

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 1/8/2018, 11:30 a.m PRIMERA VISITA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 1-8-2019, HORA INICIO VISITA 11:30

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) ... identificado con C.C. N° ... 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 consumos facturados en el mes de DICIEMBRE de 2018, la desviación fue del - 3.6699999999999999% , respecto al promedio histórico de consumo que es de 6m³, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - información Sistema:

Dirección: CR 36 D # 66 C- 36, VILLA CECILIA Uso: RESID-EST 2 Ciclo: 10 Ruta: 2 Cons.: 75550

Información En Terreno:

Tipo de Vivienda: CASA -Nro. Niveles: 2 - Clase de Uso RES- Nro. Ocupantes 2

(Si el uso NO es residencial favor indicar)

Nombre del establecimiento de Comercio: _____

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:

1) Nro. Medidor: P1315MMCEL35427AA Última lectura: 486 - Diferencia de lectura: 28 Mt³ - Promedio: 6 Mt³ - Consumo NO facturado: 22 Mt³

Nro. Telefónico: _____

Información En Terreno:

1) Nro medidor: P1315MMCEL Lectura: 491; Diámetro: 12 Estado: Bueno

Descripción Estado: BUEN ESTADO

C) Descripción estado de las instalaciones internas y su funcionamiento:

OBSERVO MEDIDOR Y NO REGISTRADO. PREDIO SOLO

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 11:45 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: _____

Nombre y C.C. Testigo Visita

*El agua es nuestro recurso natural más preciado, sin agua no es sostenible nada ni nadie. Cuidarlo es una responsabilidad compartida. Por el uso eficiente y ahorro del agua.

El día 17 de enero de 2019 se dejó una notificación de revisión previa a la facturación, la cual se ejecutó el día 23 de ENERO de 2019; sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo y se observó el medidor No. P1315MMCEL35427AA con lectura de 495 m3:

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

Pereira, Mes ENGAO Día: 17 del Año 2019 HORA: 10:50

"El agua es nuestro recurso natural más preciado, sin agua no es sostenible nada ni nadie. Cuidarla es una responsabilidad compartida. Por el uso eficiente y ahorro del agua.

Señor:

PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:1018407 Ciclo:10 Ruta:2 Consecutivo: 75550

Dirección: CR 36 D # 66 C- 36, VILLA CECILIA

Mz D casa 25

Nro. Medidor: P1315MMCEL35427AA Uso: RESID-EST 2

Consumo promedio facturado en los últimos seis meses: 6 mt³

L.actual: 486mts³ L.anterior: 458mts³ Dif. Lectura: 28mts³

Consumo pendiente por facturar: 22mts³ Lectura día visita: _____

Ciudad.

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 DICIEMBRE de 2018, del predio ubicado en: CR 36 D # 66 C- 36, VILLA CECILIA con Matrícula N°1018407, 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 artículo 2.8 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,

PARO SOB, SE DEJA POR DEBAJO DEL PREDIO

OLGA LILIANA OCAMPO CONTRERAS

Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Visita 1/23/2019 ,11:30 A-M

SEGUNDA VISITA

Siendo las 10:55 del día 17 de 01 del año 2019 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor SERVO D. PARRA Identificado (a) con C.C. N° 10101315

Nombre Quien Recibe _____ Propietario _____ Inquilino: _____

Firma: _____

Nro. Telefónico: _____



ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA 1018407

N
1018407

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 1/23/2019, 11:30 A-M SEGUNDA VISITA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 01-23-2019 HORA INICIO VISITA 11:30 am

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) _____ identificado con C.C. N° _____, 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 consumos facturados en el mes de DICIEMBRE de 2018, la desviación fue del - 3.6699999999999999% , respecto al promedio histórico de consumo que es de 6m³, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:

Dirección: CR 36 D # 66 C- 36, VILLA CECILIA Uso: RESID--EST 2 Ciclo: 10 Ruta: 2 Cons.: 75550

Información En Terreno:

Tipo de Vivienda: CASA -Nro. Niveles: 2 - Clase de Uso TCS Nro. Ocupantes 1

(Si es uso NO es residencial favor indicar)

Nombre del establecimiento de Comercio: _____

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:

1).Nro. Medidor: P1315MMCEL35427AA Última lectura: 486
- Diferencia de lectura: 28 Mt³ - Promedio: 6 Mt³ - Consumo NO facturado: 22 Mt³
Nro. Telefónico: _____

DIC - 22 Mt³
Feb - 6 Mt³
28 Mt³

Información En Terreno:

1) Nro medidor: 35427AA Lectura: 495 Diámetro: 1/2 Estado: Buena Marc: P1315MMCEL

Descripción Estado: Se observó en BUEN ESTADO

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:

predio solo el medidor no registró en 10 minutos se expuso 15 minutos

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 11:45 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: _____

Carlos A. Sabzno

Alfonso A. López
Nombre y C.C. Testigo Visita
C.C. 16750032 (FRENTE)

"El agua es nuestro recurso natural más preciado, sin agua no se sustentaría nada ni nadie. Cuidarla es una responsabilidad compartida. Por el uso eficiente y ahorro del agua, tomemos conciencia"



En el periodo de **ENERO de 2019** el medidor registró de **486 m3 a 493 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **7 m3**.

En el periodo de **FEBRERO de 2019** el medidor registró de **493 m3 a 499 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **6 m3**, que sumado a los **22 m3** pendientes por facturar de DICIEMBRE de 2018 da como resultado **28 m3**.

De la anterior información se puede concluir que la Empresa cumplió con su deber de investigar dicha desviación a través de las visitas de revisión previa a la facturación, respetando el debido proceso del usuario y cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994. Por lo anterior los consumos no serán modificados.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrojadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 164, 165, 166, 168, 169 y 170 del Código General del Proceso, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que las instalaciones estaban en buen estado. Además, 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. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por EUGENIO SEGUNDO COPETE EPREA y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 233145-52 de 4 DE MARZO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: salopez

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. 18807-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA** 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	18807-52
Fecha Resolución Recurso	28 DE MARZO DE 2019
TRAMITE UNILATERAL	6938 de 8 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Identificación del Peticionario	816002020
Matrícula No.	1720101
Dirección para Notificación	CL 48 # 19- 100 CS 33 A CONJ.RES LA.CASTELLANA POR AV DE LAS AMERICAS

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. 18807-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18807 DE 14 DE MARZO DE 2019 SOBRE **TRAMITE UNILATERAL No. 6938 DE 8 DE MARZO DE 2019**

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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 816002020 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 6938-52 de 8 DE MARZO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en DEBIDO PROCESO CAMBIO DE MEDIDOR de la factura con matrícula No. 1720101 Ciclo 11, ubicada en la dirección CL 48 # 19- 100 CS 33 A CONJ.RES LA.CASTELLANA, Barrio POR AV DE LAS AMERICAS en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-2.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 14 DE MARZO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el trámite unilateral mencionado impugnó la decisión de acuerdo a lo expuesto en el documento adjunto.

Además solicita se aclare o revoque la resolución No. 6938-52.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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 el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener su derecho a la medición y al pago de lo realmente utilizado, aclarándole que la misión de la Empresa es la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y no la comercialización de medidores pero este es un elemento indispensable para el correcto cobro de los consumos.

Dicha labor se realiza a través de los planes de mejoramiento de la medición, verificando los diferentes predios de la ciudad con el fin de identificar inmuebles con medidores frenados, clase de uso obsoleta o servicios directos.

Ahora bien, se hace necesario resaltar que SI existe justificación para el cambio del medidor, ya que éste trae consigo las ventajas que tiene para el usuario la actualización del aparato de medida teniendo en cuenta que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos legales vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, donde se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia **con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”

Respecto al cobro del mismo, la Empresa encuentra su fundamento en el entendido en que es una obligación del usuario reemplazarlos cuando la Empresa lo exija, y cuyos conceptos estarán a cargo del propietario, usuario o suscriptor del servicio, de conformidad con los **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen los siguientes:

Ley 142 de 1994:

“ARTÍCULO 135. DE LA PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión.”

“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.

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 de terminar 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.” (...)

Por lo dicho anteriormente, se encuentra que no solamente en el Contrato de Condiciones Uniformes se registra la necesidad del cambio del medidor, sino que en el artículo 144 de la ley 142 de 1994 se expresa que es obligación del usuario cambiar el medidor **cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.**

Adicionalmente, se le informa que la Empresa realizó una muestra a medidores clase C por un laboratorio certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio y por la ONAC (Organización Nacional de Acreditación Colombiana); por lo tanto, sus análisis cuentan con un nivel de confianza del 99% y se concluyó que el 91 % de estos medidores de las características anteriores, no cumplen con los estándares de precisión establecidos por la norma NT 1063, la cual garantiza la fiabilidad en la medida del consumo, tanto para los usuarios como para la Empresa; por lo que la Empresa está en el deber de efectuar el cambio por un equipo de medida más precisos

Pero, es necesario aclarar que a pesar de que los medidores clase C no cumplen actualmente con los estándares de precisión normados; hace 7 u 8 años cuando se instalaron, eran los aparatos de medida más actualizados del mercado. Por lo tanto, los estudios realizados en laboratorio actualmente exigen mejoras en la estructura y funcionamiento de los aparatos de medida, y es por esto que a pesar de que los clase C en su momento fueron los mejores del mercado, actualmente no cumplen con las condiciones requeridas para que continúen midiendo, a diferencia de los equipos exigidos actualmente. Es normal que con el paso de los años, la tecnología exija nuevos avances para mejorar la prestación del servicio.

Así mismo, la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD 532 de 2017 manifestó: **“En caso de cambio de medidor por avance tecnológico, no será necesario verificar si el medidor actualmente instalado funciona correctamente o no, razón por la cual el usuario estará obligado a realizar el cambio, so pena de que la empresa lo realice a su costa”** (el subrayado es nuestro). Que en otras palabras, el cambio de medidor por avance tecnológico no exige que el actual instrumento de medida sea sometido a prueba de laboratorio, y por lo tanto, la muestra realizada a medidores clase C por el laboratorio certificado, es una prueba suficiente para que se reconozca la necesidad del cambio.

Que respecto a las características técnicas exigidas por Aguas y Aguas de Pereira para cambiar los medidores se informa que las especificaciones técnicas exigidas por la empresa de forma general son: *“características metrológicas: R-160, Q1=15,6 Lt/h Q3=2,5M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las dimensiones y las roscas de los extremos del medidor serán macho tipo G3/4B según lo establecido en la Norma NTC*

1063. Las roscas deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor", y de manera detallada las características técnicas también se pueden consultar en la página institucional <http://www.aguasyaguas.com.co> licitaciones públicas y concretamente de la página 32 a la página 38 del pliego de condiciones de la invitación pública **IP-SC-01-17**. Sin embargo el medidor N° **0915MM89308AA** instalado en la acometida del predio ubicado en la CR 9 # 18 B- 15 APTO 304 el día 29 de abril de 2009, NO cumple estas condiciones, y por ello la Empresa emprendió el proceso de socialización para su cambio.

Adicionalmente, se observa que la matrícula No. **1720101** tenía instalado el medidor No. **08-011669**, el cual surtía el predio desde el 20 de enero de 2009; y por consiguiente, era necesario su cambio por avance tecnológico porque no cumplen con las condiciones exigidas.

Que Aguas y Aguas de Pereira procura dar cabal cumplimiento con lo preceptuado en las siguientes normas: 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, en cuanto al deber de realizar el cambio de medidores para instalar los equipos de mejores características metrológicas ofrecido por el desarrollo tecnológico actual.

Ahora bien, consultado el Sistema de Información Comercial de la empresa, se observó que respecto al cambio de medidor, la carta de socialización fue enviada el 8 de JUNIO de 2018, cambio que obedece a lo dispuesto en los artículos 144,145 y 146 de la Ley 142 de 1994, donde se enuncia que la medición es un derecho y una obligación contractual tanto para el suscriptor como para el prestador del servicio, ya que constituye un **elemento esencial** para poder determinar el precio del consumo del acueducto y de igual manera el del alcantarillado, que se le habrá de cobrar al usuario del inmueble, lo cual se comunica en el momento en que se realiza la instalación para proceder con el mismo. La carta de socialización fue recibida en la Portería de LA CASTELLANA Conjunto Residencial.

Después de la socialización de la necesidad del cambio, el día 2 de febrero de 2019 el personal operativo se desplazó al predio con la finalidad de instalar el nuevo aparato de medida; sin embargo, el usuario no autorizó la instalación.

En consecuencia, el día 8 de marzo de 2019 se expidió el trámite unilateral No. 6838-52, ordenando suspender temporalmente el servicio de acueducto y se le confirmó al usuario la necesidad del cambio, se le otorgó la posibilidad de radicar el recurso de reposición y en subsidio de apelación y se notificó personalmente esta decisión tal y como consta en el expediente.

Prueba de lo anterior es el desarrollo del presente recurso de reposición; por lo tanto, se puede concluir que se respetó el debido proceso, se notificó en debida forma y se realizó correctamente todo el procedimiento de socialización de necesidad de cambio del medidor.

Por tal razón se recomienda al usuario que en caso de que no tenga la capacidad financiera para cancelar el medidor o los medidores, se dirija al Centro de Servicios de Aguas y Aguas de Pereira para realizar una financiación por instalación domiciliaria; ya que la instalación del medidor es estrictamente necesaria para una correcta medición y no podía continuar con el antiguo aparato de medida que es el **No. 08-011669**, porque **llevaba 10 años** en el predio, ni se puede exonerar del cobro.

Así las cosas, al usuario se le informó que se realizaría el cambio del aparato de medida a través de la carta de socialización, el personal operativo de la Empresa se desplazó al predio con la finalidad de instalar el medidor, pero el usuario no autorizó; posteriormente se expidió el trámite unilateral No. 6938 ordenando suspender el servicio, se le notificó personalmente la resolución No. 6938-52 y se le otorgaron todos los recursos, por tal razón se considera que en ningún momento se vulneró el debido proceso, quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por tratarse de un asunto de su competencia, de acuerdo al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión encuentra su motivación en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...) 9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”

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.*

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.”

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,” (...)

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por AGUAS Y AGUAS DE

PEREIRA y **NO ACCEDE** a sus pretensiones y CONFIRMA en todas sus partes la Resolución No. 6938-52 de 8 DE MARZO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTICULO TERCERO: Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: salopez

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. 18830-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBIELA DELGADO RODRIGUEZ** 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	18830-52
Fecha Resolución Recurso	28 DE MARZO DE 2019
RECLAMO	233143 de 13 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	RECHAZA
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	RUBIELA DELGADO RODRIGUEZ
Identificación del Peticionario	36523631
Matrícula No.	451039
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 7 PS 1 VILLA ALBANIA 2500 LOTES 2500 LOTES

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 18830-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO DE APELACION No. 18830 DE 21 DE MARZO DE 2019 SOBRE RECLAMO No. 233143 DE 27 DE FEBRERO DE 2019

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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) RUBIELA DELGADO RODRIGUEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 36523631 interpuso dentro de los términos legales Recurso de APELACION contra Resolución No. 233143-52 de 13 DE MARZO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 451039 Ciclo 12, ubicada en la dirección MZ G CS 13, Barrio HABANA I en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 21 DE MARZO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque considera que cambiaron la llave del piso que no era, y estando en buen estado, y pide retirar la llave y dejar instalada la que tenía anteriormente, y que no se le realice cobro alguno, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

Este Departamento, mediante Resolución **N° 233143-52 del 13 de marzo de 2019**, declaró no procedente la reclamación inicial, porque efectivamente la Empresa si ejecutó el cambio de la llave de paso, y se le informó lo siguiente:

Revisado el sistema de información comercial, se puede observar que para el periodo de marzo de 2018, la Empresa realizará el cobro de la instalación de una llave de paso en el predio, ya que el día 25 de febrero de 2019 llamaron al Call Center a solicitar el cambio de la llave de paso en el inmueble; el trabajo se realizó con el cumplimiento No 378688865, y tuvo un costo de \$42.585 el cual fue diferido a 36 cuotas, cada una por un valor de \$1.354, y de igual manera se cobró el valor del IVA el cual tuvo un costo de \$8.091 y fue diferido a 6 cuotas cada una por una valor de \$1.384.

Ahora bien, con respecto a los valores facturados por la Empresa por la instalación de la llave de paso, debo informarle a la usuaria que estos valores se encuentran establecidos en la Directiva de Gerencia No 098 de 2017, donde se fijan los valores por conexiones, materiales, actividades y servicios; ya que fue necesario estandarizar la denominación de los conceptos que se cobran a los usuarios vía otros cobros, donde solo se dejaron aquellos que se utilizan cotidianamente; en la visita realizada por los revisores de este Departamento con objeto de la presente reclamación, se observa la nueva llave de paso; en consecuencia este Departamento considera que los valores por el concepto de instalaciones domiciliarias al predio reclamante son correctos y no serán objeto de modificación alguna.

Decisión que fue notificada personalmente el día **19 de marzo de 2019** y en la parte final de la

Resolución N° 233143-52 del 13 de marzo de 2019, se le informó que: *“Conforme a lo establecido en los **artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, se le hace saber que contra la presente decisión tiene derecho a interponer los recursos de reposición ante este Departamento, y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual dispone del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación del presente oficio.**”*

Es pertinente, aclarar que el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 del Ley 689 de 2001, establece: *“... El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”*

En tal virtud, ante la inobservancia de los requisitos legales referidos, de conformidad con lo esbozado en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo consagrado en el artículo 78 del C.P.A.C.A Ley 1437 DE 2011 que ordena el rechazo de los recursos si el escrito con el cual se formulan, no reúne los requisitos expuestos, **pues si bien es cierto que el legislador aseguró el principio de la doble instancia en la vía gubernativa para el tema de los servicios públicos domiciliarios, también lo es que esa garantía no opera por sí misma, sino que el recurrente debe cumplir con todo lo que señala la misma ley a efectos de que se surta el trámite y se adopte una decisión de fondo**, luego en este caso en particular se denota que no se reúnen los presupuestos procesales ni legales para dar trámite a la vía administrativa que se pretende agotar.

Por lo tanto, el recurso de apelación presentado por usted, no es procedente, toda vez que debió ser subsidiario del recurso de reposición, tal como se le informó en la **Resolución N° 233143-52 del 13 de marzo de 2019**, la cual se le fue notificado personalmente el día 19 de marzo

Por lo expuesto, este Departamento le comunica que la decisión contenida en la Resolución **N° 233143-52 del 13 de marzo de 2019**, quedó en firme, por no haber sido recurrida oportunamente, pues el recurso de apelación sólo se puede solicitar como subsidiario del recurso de reposición, el cual no fue instaurado debidamente como lo establece la Ley; quedando de esta manera agotada la Vía administrativa.

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

Artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 del Ley 689 de 2001, consagra: *“... El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”*

C.P.A.C.A. Ley 1437 de 2011

Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

(...)

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

Artículo 78. Rechazo del recurso. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja

En mérito y estando facultado por la ley, EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor(a) RUBIELA DELGADO RODRIGUEZ, identificado con C.C. No. 36523631, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

ARTICULO SEGUNDO. Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTÍCULO TERCERO. Contra la presente decisión procederá el Recurso de Queja, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de la misma, el cual deberá ser interpuesto directamente por el interesado ante la entidad referida, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín, Avenida 33 No 74 B 253.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 233508-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **XIOMARA MARULANDA HURTADO** 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	233508-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	XIOMARA MARULANDA HURTADO
Matrícula No	1870468
Dirección para Notificación	CL 37 # 5 B- 18 APTO 301 CAÑARTE

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. 2867732

Resolución No. 233508-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233508 de 19 DE MARZO DE 2019

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 19 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) XIOMARA MARULANDA HURTADO identificado con C.C. No. 42102895, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 233508 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1870468 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 37 # 5 B- 18 APTO 301 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

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, calificación)**

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el período de MARZO de 2019.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de MARZO de 2019 el medidor registró de **11 m3 a 30 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **19 m3**.

En visita realizada el 20 de MARZO de 2019 se encontró medidor No. P1815MMREL111516AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **34 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial. Sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo y al llamar al usuario manifestó que no podía atender porque estaba laborando.

En el caso concreto y que nos atañe, no fue posible revisar las instalaciones internas del inmueble el día **20 de MARZO de 2019**, pese a que al momento de la interposición del reclamo se le informó al usuario sobre la necesidad de facilitar la realización de las visitas técnicas y este requerimiento no se cumplió, así que de acuerdo a lo encontrado en las revisiones antedichas y en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

De otro lado, se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo. Adicionalmente, la Empresa ha facturado según lo registrado en el medidor ajustándose así lo ordenado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 146.

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 asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en el período de MARZO de 2019 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 XIOMARA MARULANDA HURTADO identificado con C.C. No. 42102895 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) XIOMARA MARULANDA HURTADO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 37 # 5 B- 18 APTO 301 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: XIOMARA MARULANDA HURTADO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1870468 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **salopez**

**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. 233498-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

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

Resolución No	233498-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	WILLIAM BEDOYA
Matrícula No	1281906
Dirección para Notificación	CL 24 # 7- 31 LC 303 LAGO URIBE

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. 2867734

Resolución No. 233498-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233498 de 19 DE MARZO DE 2019

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 19 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) WILLIAM BEDOYA identificado con C.C. No. 14882449, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 233498 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1281906 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 24 # 7- 31 LC 303 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3.

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, calificación)

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el período de MARZO de 2019.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que desde el período de SEPTIEMBRE de 2017 la lectura se ha mantenido en 0 m³, y se han facturado únicamente los cargos fijos, que son el valor unitario por suscriptor, los cuales se cobran independiente del nivel de consumo para suplir los gastos administrativos y de comercialización.

En el período de MARZO de 2019 no se pudo tomar lectura del medidor. Sin embargo, para este período la Empresa facturó 30 m³ de consumos por promedio.

Ahora bien, analizados los consumos facturados en MARZO de 2019 se identificó que la Empresa facturó 30 m³ por promedio de consumos de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, debido a que no se encontró medidor. Lo anterior se realizó en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 en su inciso segundo que dice:

Ley 142 de 1994, artículo 146, inc. 2: *“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”.*

En visita realizada el 20 de MARZO de 2019 se observó que el predio no tiene medidor. Además, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo y al llamar al usuario, no contestó.

En el caso concreto y que nos atañe, no fue posible revisar las instalaciones internas del inmueble el día **20 de MARZO de 2019**, pese a que al momento de la interposición del reclamo se le informó al usuario sobre la necesidad de facilitar la realización de las visitas técnicas y este requerimiento no se cumplió, así que de acuerdo a lo encontrado en las revisiones antedichas y en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, se le informa que deberá autorizar la instalación del medidor, sin embargo, puede adquirirlo en el mercado, y para ello se le otorga el término de un período de facturación para suministrar el nuevo, de acuerdo con los requerimientos técnicos que consiste en que sea un **medidor VOLUMÉTRICO, CLASE R**

160, DE TRANSICIÓN MAGNÉTICA, DE PLÁSTICO con certificado de calibración y factura original. Al no obtener respuesta, y en virtud del Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 la Empresa realiza el respectivo cambio del nuevo medidor.

Se comisiona al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas para que proceda a la instalación inmediata del medidor pasados 30 días.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 WILLIAM BEDOYA identificado con C.C. No. 14882449 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) WILLIAM BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 24 # 7- 31 LC 303 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: WILLIAM BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1281906 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **salopez**

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. 233547-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **URDANEY GOMEZ** 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	233547-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	URDANEY GOMEZ
Matrícula No	85357
Dirección para Notificación	CR 13 # 10- 85 OF 2 SAN JOSE SUR

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. 2868678

Resolución No. 233547-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233547 de 21 DE MARZO DE 2019

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 21 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) URDANEY GOMEZ identificado con C.C. No. 1094878614, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 233547 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 85357 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 13 # 10- 85 OF 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3.

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, calificación)

Encontrándose:

El equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., se efectuó visita al predio el día 26 de marzo de 2019, en la cual fue imposible realizar la visita técnica ya que al predio no se pudo ingresar, de igual manera se llamó al usuario en varias ocasiones y el teléfono se encontraba apagado; le recomendamos al usuario o suscriptor en próximas oportunidades en la solicitud de visitas técnicas establecer la hora y el lugar para nosotros poder realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Razón por la cual se debe ajustar de conformidad con el Decreto 1842 del 22 de Julio 1991 Artículo 53, que dice "si su reclamación requiere de visita(s) técnica(s) por parte de los representantes de la Empresa responsable del servicio en su zona, debe usted facilitar la realización de dichas visitas"

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de MARZO de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de marzo de 2019 fue de 449 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de febrero de 2019 fue de 426 mts³, lo que indica una diferencia de 23 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Ahora bien, con respecto al cobro de la reconexión en el periodo de marzo de 2019 por un valor de 38.093, que hace parte de la presente reclamación por la suspensión del servicio a raíz del incumplimiento en su obligación de pago, la suspensión de servicio se llevó a cabo el día 21 de febrero de 2019 a las 12:51 PM y el pago se realizó el mismo día a las 2:13 PM, es decir el pago se realizó después de que la Empresa suspendió el servicio en el inmueble, este Departamento le informa que el hecho de que la Empresa desplace a sus funcionarios hasta su inmueble para efectuar la conexión del servicio genera unos gastos los cuales son responsabilidad del usuario.

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio facturado a la matrícula No. **85357** por haber realizado el pago de manera extemporánea, así las cosas, no se procederá a reliquidar por dicho concepto; adicionalmente se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión.

El usuario manifiesta que al inmueble hay periodos que no le llega la factura, por lo tanto solicita se le demuestre que fue entregada. Este Departamento solicitó las últimas tres guías de la entrega de la factura a la empresa Deltec S.A encargada de la distribución y entra de la factura en la ciudad, y se observa que la factura si se entregada en el inmueble en cada periodo de facturación, por solicitud del usuario se envía copia de las guías:

 Nit. 809.188.198 - 7 Cra. 85 No. 4 - 30 - Tel: (57) 3300184 Cali - Valle del Cauca www.deltec.com.co LIC. MINIC No. 0000787 REPOSTAL0304		Grupo Admisi Fecha: 2019-03-14 Hora: 11:27:30 Día Entrega Valor 0 Prob: 20 Valor 633	
REMITENTE			
Nombre: COMPAÑIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PEREIRA S.A E.S.P 4833 Dirección: CRA 10 # 17-30 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS Ciudad: PEREIRA		ID: 1030-85357 País: COLOMBIA	
DESTINATARIO			
Nombre: GÓMEZ ARBELAEZ GERARDO Dirección: CR 10 # 10- 87 OF 2 SAN JOSE S Ciudad: PEREIRA Código Postal: CT 660003		ID: 1 5 44200 País: COLOMBIA	
Flujo: 750		Distribución: 150	
Intento entrega: 7		?	
Motivo Devolución: B		R NOR NRE DE	
AP09223002			

Netec

NIR 600.150.700 - 7
Cm. 60.700.80 - 20 - Tel. 603.3300.2000
Cm. - Av. 19 de Abril 47-2000
Bogotá - D. C. 05001000
Tel. - 603.3300.2000 - 2000

Envío a cargo de pago

Producto 201901 12	
Fecha 08/11/07	
Código 000000	Volumen 0
Peso 20	Valor 507.05

REMITENTE

COMPAÑIA DE SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO
C.A. SERVICIOS ALMACEN 4823
CRA 100 17 BOGOTÁ - COLOMBIA
Pereira

1002-85357
Pereira
COLOMBIA

DESTINATARIO

GOMEZ ARBELAEZ GERARDO

1 5 44200

CR 13 80-85 OF 2 SAN JOSE S
UR

Pereira

COLOMBIA

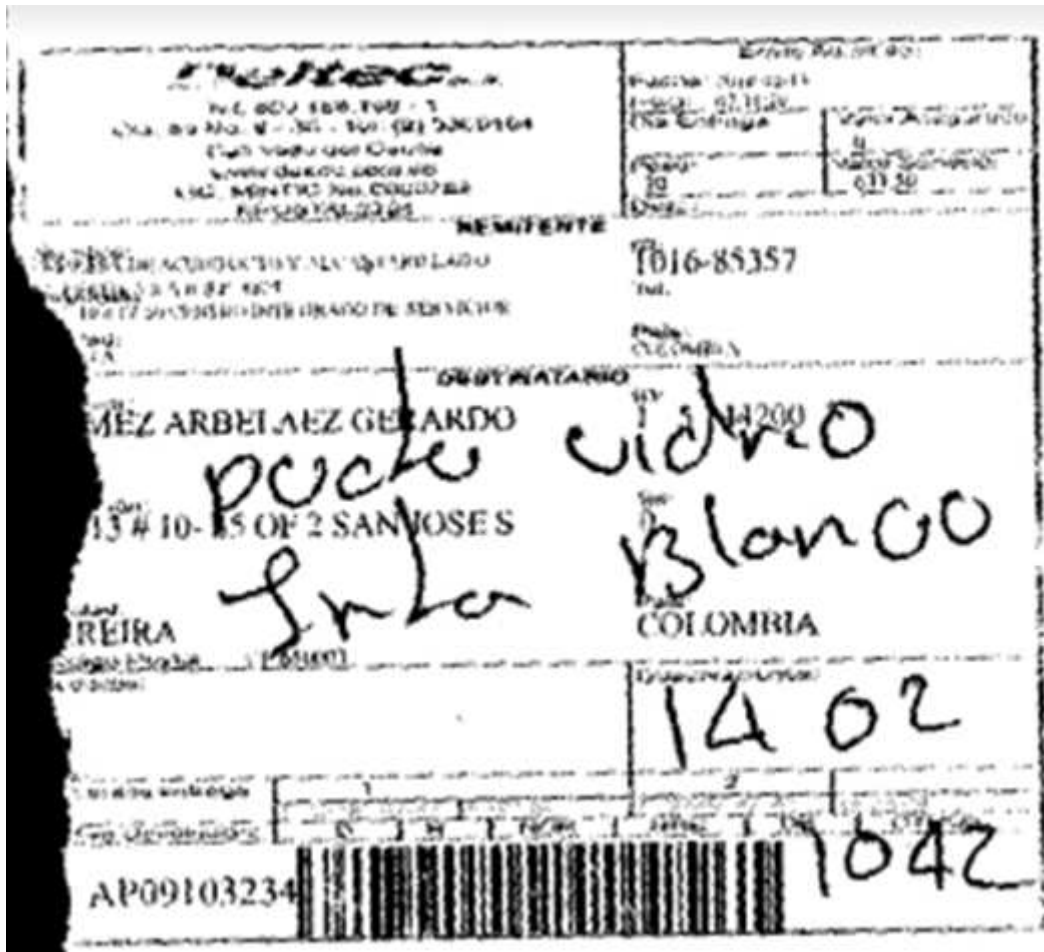
Envío a cargo de pago

14 19.

Envío a cargo de pago

AP00004823





De igual manera debo informarle al usuario que si por alguna circunstancia necesita un duplicado de la factura podrá solicitarlo por la página Web de la Empresa y no tiene costo alguno.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 96 de la Ley 142 de 1994. Otros cobros tarifarios. Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

Artículo 140 de la Ley 142 de 1994. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Artículo 142 de la Ley 142 de 1994. Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.

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

de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 URDANEY GOMEZ identificado con C.C. No. 1094878614 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) URDANEY GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 10- 85 OF 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: URDANEY GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 85357 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

**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. 233615-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEXANDER RAMIREZ** 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	233615-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	ALEXANDER RAMIREZ
Matrícula No	1540707
Dirección para Notificación	MZ 12 CS 34 VILLA SANTANA LAS BRISAS

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. 233615-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233615 de 22 DE MARZO DE 2019

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 22 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) ALEXANDER RAMIREZ identificado con C.C. No. 10003585, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233615 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1540707 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 12 CS 34 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3.

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, calificación)

Encontrándose:

En atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día 22 de marzo de 2019, mediante el cual el usuario se encuentra inconforme con los cobros por reconexión en los periodos de enero, febrero y marzo de 2019, según el usuario no se le ha realizado visita para la suspensión del servicios, solicita revisión y reliquidación, lo referente al predio ubicado en la MZ 12 CS 34 barrio Villa Santana Las Brisas, con matrícula de servicios públicos No 1540707, al respecto me permito precisar lo siguiente:

El objeto de la reclamación es el cobro de las reconexiones por la suspensión del servicio a raíz del incumplimiento en su obligación de pago, las suspensiones del servicio se llevaron a cabo de la siguiente manera:

Para el periodo de noviembre de 2018 el usuario tenía pendiente por cancelar 3 facturas, y la fecha límite de pago era el día 28 de noviembre de 2018 y el usuario realizó el pago el día 28 de diciembre de 2018. Para el periodo de enero de 2019 el usuario tenía pendiente por cancelar 2 facturas, y la fecha límite de pago era el día 28 de enero de 2019 y el usuario no realizó el pago de la factura, cuando el grupo de Corte y Reconexión visita el inmueble para la suspensión del servicio el usuario se opuso a la suspensión del servicio. Para el periodo de febrero de 2019 el usuario presentaba 3 facturas pendientes por cancelar, y llegó a un acuerdo de pago de la factura, dando una cuota inicial de \$30.000 el día 22 de febrero de 2019 y la Empresa ya le había generado la orden de suspensión del día 12 de febrero de 2019, este Departamento le informa que el hecho de que la Empresa desplace a sus funcionarios hasta su inmueble para efectuar la conexión del servicio genera unos gastos los cuales son responsabilidad del usuario.

Se concluyen entonces, que es correcto los cobros por el concepto de reconexiones del servicio facturado a la matrícula No. **1540707** por haber realizado los pagos de manera extemporánea, así las cosas, no se procederá a reliquidar por dichos conceptos; adicionalmente se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión.

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo de los artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los realizados por la reconexión del servicio están ajustadas a derecho, no habrá modificación alguna.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

DIRECTIVA DE GERENCIA No. 253 del 31 de octubre de 2012, en su artículo primero (1) numeral 1.3 *mediante el cual se regula lo concerniente al proceso de corte y reconexión, que expresa lo siguiente:*

“ARTICULO 1. Regular íntegramente el proceso de corte y reconexión el cual quedará así:

CORTE Y RECONEXION: (...)

Vencido el plazo máximo, sin que se confirme el pago, la Empresa procederá con la generación de las órdenes de corte, **y a partir de ese momento se considera legítimo el cobro del procedimiento de corte y reconexión.**

*Por tal motivo, la Empresa cobrará el valor del procedimiento, **AUNQUE EL USUARIO SE OPONGA AL CORTE,** de conformidad con los artículos 96 y 147 de la Ley 142 de 1994. (...)*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ALEXANDER RAMIREZ identificado con C.C. No. 10003585 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ALEXANDER RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 12 CS 34 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: ALEXANDER RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1540707 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

**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. 233607-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CRUZ ELIA POSSO ECHAVARRIA** 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	233607-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	CRUZ ELIA POSSO ECHAVARRIA
Matrícula No	19618650
Dirección para Notificación	CALLE 23 E # 37-03 MZ 65 CS 4 EL REMANSO

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. 2869233

Resolución No. 233607-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233607 de 22 DE MARZO DE 2019

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 22 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) CRUZ ELIA POSSO ECHAVARRIA identificado con C.C. No. 42107160, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233607 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19618650 Ciclo: 7 ubicada en: CALLE 23 E # 37-03 MZ 65 CS 4 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3

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)

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 27 de marzo de 2019, se encontró que el predio está ocupado por 5 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontró una fuga visible en el agua stop del tanque del sanitario, se le informó al usuario para que procediera a la reparación.

Así mismo, se detectó una fuga interna, ubicada en los acoples del medidor. Cuando la “fuga es imperceptible y haya sido detectada por la entidad, esta no facturará los consumos originados por esta causa”, por lo que se procederá a reliquidar con base en el consumo por aforo correspondiente al periodo de marzo de 2019 que es objeto de la presente reclamación, ya que en el inmueble lo habitan cinco (5) tres personas y tomando como base que el consumo promedio mensual por persona oscila entre 5 a 7 m3.

Se le recomienda al usuario realizar los arreglos lo más pronto posible para que en las próximas facturas los consumos se normalicen”. Si bien este volumen de agua a través de la fuga no fue aprovechado por el usuario y la Empresa dejó de percibir su cobro por este concepto.

El inciso tres del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, establece: “La Empresa está en la obligación de ayudar a detectar al usuario el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos (2) meses para remediarlas. Durante ese tiempo la Empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido este período la Empresa cobrará el consumo medido”.

Concluye

Que en fundamento de los argumentos expuestos, se reliquidara el consumo facturado en el periodo de marzo de 2019, predio con fuga interna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -131856 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	408	0	0	-5	0	-5
	2019-3	408	6	0	-5880	0	-5880
DESC. VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2019-3	408	6	0	-4811	0	-4811
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-3	408	0	0	-4	-3	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-3	408	12	49	20678	84437	-63758
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	408	12	49	18617	76018	-57401

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración,

facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CRUZ ELIA POSSO ECHAVARRIA identificado con C.C. No. 42107160 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CRUZ ELIA POSSO ECHAVARRIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 23 E # 37-03 MZ 65 CS 4 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: CRUZ ELIA POSSO ECHAVARRIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19618650 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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. 233611-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DE LOS ANGELES CASTRO DUQUE** 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	233611-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA DE LOS ANGELES CASTRO DUQUE
Matrícula No	1874312
Dirección para Notificación	MZ 23 LT 14 POBLADO II

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. 233611-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233611 de 22 DE MARZO DE 2019

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 22 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) MARIA DE LOS ANGELES CASTRO DUQUE identificado con C.C. No. 42107068, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 233611 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1874312 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 23 LT 14 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3.

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, calificación)

Encontrándose:

En atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día 22 de marzo de 2019, mediante el cual la usuaria se encuentra inconforme con el cobro de la reconexión en el periodo de marzo de 2019 por un valor de \$38.096, según la usuaria no se le ha generado suspensión del servicio y en el sistema aparece que se le generó reconexión, solicita revisión y reliquidación, lo referente al predio ubicado en la MZ 23 Lote 14 barrio El Poblado, con matrícula de servicios públicos No 1874312, al respecto me permito precisar lo siguiente:

El objeto de la reclamación es el cobro de la reconexión por la suspensión del servicio a raíz del incumplimiento en su obligación de pago, la suspensión de servicio se llevó a cabo el día 28 de enero de 2019 a las 3:15 PM y el pago se realizó el mismo día a las 5:18 PM, es decir el pago se realizó después de que la Empresa suspendió el servicio en el inmueble, este Departamento le informa que el hecho de que la Empresa desplace a sus funcionarios hasta su inmueble para efectuar la conexión del servicio genera unos gastos los cuales son responsabilidad del usuario. Cuando se registra el pago el sistema automáticamente genera la orden de reconexión del servicio,

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio facturado a la matrícula No. **1874312** por haber realizado el pago de manera extemporánea, así las cosas, no se procederá a reliquidar por dicho concepto; adicionalmente se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión.

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo de los artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que el cobro de la reconexión está ajustado a derecho, no habrá modificación alguna.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA DE LOS ANGELES CASTRO DUQUE identificado con C.C. No. 42107068 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA DE LOS ANGELES CASTRO DUQUE enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 23 LT 14 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: MARIA DE LOS ANGELES CASTRO DUQUE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1874312 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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. 233603-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LISETH MUÑOZ** 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	233603-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	LISETH MUÑOZ
Matrícula No	1508498
Dirección para Notificación	CR 14 # 13- 48 LC 01 LOS ALPES

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. 233603-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233603 de 22 DE MARZO DE 2019

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 22 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) LISETH MUÑOZ identificado con C.C. No. 1087491406, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 233603 consistente en: COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1508498 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 14 # 13- 48 LC 01 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3.

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, calificación)

Encontrándose:

En atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día 22 de marzo de 2019, mediante el cual la usuaria se encuentra inconforme con el cobro de la reconexión en el periodo de marzo de 2019, según la usuaria nunca recibió visita y no le cortaron el servicio, solicita revisión y reliquidación, lo referente al predio ubicado en la Carrera 14 No 13-48 Local 1 barrio Los Alpes, con matrícula de servicios públicos No 1508498, al respecto me permito precisar lo siguiente:

El objeto de la reclamación es el cobro de la reconexión por la suspensión del servicio a raíz del incumplimiento en su obligación de pago, la suspensión de servicio se llevó a cabo el día 22 de enero de 2019 a la 1:32 PM y el pago se realizó el mismo día a las 3:25 PM, es decir el pago se realizó después de que la Empresa suspendió el servicio en el inmueble, este Departamento le informa que el hecho de que la Empresa desplace a sus funcionarios hasta su inmueble para efectuar la conexión del servicio genera unos gastos los cuales son responsabilidad del usuario.

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio facturado a la matrícula No. **1508498** por haber realizado el pago de manera extemporánea, así las cosas, no se procederá a reliquidar por dicho concepto; adicionalmente se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión.

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo de los artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que el cobro de la reconexión está ajustado a derecho, no habrá modificación alguna.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LISETH MUÑOZ identificado con C.C. No. 1087491406 por concepto de COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA 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) LISETH MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 # 13- 48 LC 01 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: LISETH MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1508498 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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. 233634-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PAULINA HERNANDEZ** 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	233634-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	PAULINA HERNANDEZ
Matrícula No	1550508
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 19 MIRADOR DE NARANJITO

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. 2869666

Resolución No. 233634-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233634 de 26 DE MARZO DE 2019

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 26 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) PAULINA HERNANDEZ identificado con C.C. No. 1087985664, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 233634 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1550508 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 19 en el (los) **período(s) facturados(s) 2019-3.**

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **FEBRERO 2019** el predio de matrícula N° **1550508** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte en predios residenciales) por valor de \$34.800, mediante la factura No. 45814661, con fecha límite de pago el **1 de Marzo del 2019**

Por lo anterior, el día **4 de Marzo del 2019 a las 11:42 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **4 de Marzo del 2019 a las 4:00pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago después de la fecha límite otorgada, es decir, el **día 5 de Marzo del 2019 en las oficinas de Apostar, a las 8:41 am, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) PAULINA HERNANDEZ, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **FEBRERO 2019**, no serán objeto de reliquidación.

FUNDAMENTOS LEGALES:

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por PAULINA HERNANDEZ identificado con C.C. No. 1087985664 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) PAULINA HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 19 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: PAULINA HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1550508 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 233686-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

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

Resolución No	233686-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	ORLANDO VARGAS
Matrícula No	555748
Dirección para Notificación	CR 11 # 46- 37 MARAYA

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. 233686-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233686 de 26 DE MARZO DE 2019

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 26 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) ORLANDO VARGAS identificado con C.C. No. 10096834, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 233686 consistente en: COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 555748 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 11 # 46- 37 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **ENERO 2019** el predio de matrícula N° **555748** presentaba edad 3 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte, **2** para predios residenciales) por valor de \$32.470, mediante la factura No. 45619497, con fecha límite de pago el **25 de Enero del 2019**

Por lo anterior, el día **31 de Enero del 2019 a las 10:51 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **2 de Febrero del 2019 a las 11:33 am**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago después de la fecha límite otorgada, es decir, el **día 7 de Febrero del 2019 en las oficinas de Aguas y Aguas en el edificio Torre Central, a las 9:57 am, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) ORLANDO VARGAS, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **FEBRERO 2019**, no serán objeto de reliquidación.

FUNDAMENTOS LEGALES:

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ORLANDO VARGAS identificado con C.C. No. 10096834 por concepto de COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA 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) ORLANDO VARGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 46- 37 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: ORLANDO VARGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 555748 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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. 233682-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA EUGENIA MEZA** 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	233682-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	MARTHA EUGENIA MEZA
Matrícula No	769125
Dirección para Notificación	CL 26 # 6- 17 APTO 3 LAGO URIBE

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. 233682-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233682 de 26 DE MARZO DE 2019

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 26 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) MARTHA EUGENIA MEZA identificado con C.C. No. 3105161838, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233682 consistente en: COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 769125 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 26 # 6- 17 APTO 3 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **JULIO 2018** el predio de matrícula **N° 769125** presentaba edad 3 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios residenciales (2)) por valor de \$111.540, mediante la factura No. 44662927, con fecha límite de pago el **9 de Julio del 2018**

Por lo anterior, el día **16 de Agosto del 2018 a las 8:47 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **17 de Agosto del 2018 a las 12:20 pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago después de la fecha límite otorgada, es decir, el **día 12 de Febrero del 2019 en las oficinas de Aguas y Aguas en el Edificio Torre Central, a las 11:12 am, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) MARTHA E. ALZATE, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **MARZO 2019**, no serán objeto de reliquidación.

FUNDAMENTOS LEGALES:

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARTHA EUGENIA MEZA identificado con C.C. No. 3105161838 por concepto de COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA 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 EUGENIA MEZA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 26 # 6- 17 APTO 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTHA EUGENIA MEZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 769125 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 233724-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NURY JOHANA RUIZ** 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	233724-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	NURY JOHANA RUIZ
Matrícula No	1892660
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 6 PS 2 AGUAS CLARAS

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. 233724-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233724 de 27 DE MARZO DE 2019

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 27 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) NURY JOHANA RUIZ identificado con C.C. No. 25001625, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233724 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1892660 Ciclo: 10 ubicada en: MZ 2 CS 6 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-2

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.1892660, actualmente cuenta con el servicio mediante equipo de medida No. P1215MMCMX29467AA, así mismo, que cuenta con la asignación de clase de uso Residencial, estrato 2.

En éste orden, una vez radicada la reclamación N° 233724, se procedió a verificar el sistema de facturación en donde se encontró que mediante facturas N° 45833678 y N° 45988454 se efectuó cobro al predio reclamante bajo el nivel de estratificación 3 por un valor de \$ 73.290 y 103.440 respectivamente.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que es procedente realizar la reliquidación de los periodos de **Febrero 2019 y Marzo 2019** aplicando el estrato adecuado, en los términos del **artículo 154 de la ley 142 de 1994**, valores que se verán reflejados en los próximos periodos de facturación del servicio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -29626 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-3	419	13	13	-8602	-2845	-5757
SUBSIDI C.F.ALCANTARILLADO	2019-3	419	0	0	-2027	-670	-1357
SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-3	419	13	13	-7744	-2561	-5183
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	419	0	0	0	-4	4
SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-2	419	13	13	-7744	-2561	-5183

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-3	419	0	0	-3	0	-3
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-2	419	13	13	-8602	-2845	-5757
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-2	419	0	0	-4	0	-4
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-2	419	0	0	-3756	-1242	-2514
SUBSIDIO C.F.ALCANTARILLADO	2019-2	419	0	0	-2027	-670	-1357
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-3	419	0	0	-3756	-1242	-2514

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por NURY JOHANA RUIZ identificado con C.C. No. 25001625 por concepto de CLASE DE USO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) NURY JOHANA RUIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 6 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NURY JOHANA RUIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1892660 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

**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. 233692-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MAURICIO RAMIREZ ACEVEDO** 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	233692-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	MAURICIO RAMIREZ ACEVEDO
Matrícula No	1730225
Dirección para Notificación	CL 19 # 21 B- 40 APTO 702 PROVIDENCIA

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. 233692-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233692 de 27 DE MARZO DE 2019

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 27 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) MAURICIO RAMIREZ ACEVEDO identificado con C.C. No. 10011485, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 233692 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1730225 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 19 # 21 B- 40 APTO 702 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-2.**

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **ENERO 2019** el predio de matrícula **N° 1730225** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios residenciales) por valor de \$136.930, mediante la factura No. 45614703, con fecha límite de pago el **24 de Enero del 2019**

Por lo anterior, el día **11 de Febrero del 2019 a las 9:01 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **11 de Febrero del 2019 a las 3:31 pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago después de la fecha límite otorgada, es decir, el **día 11 de Febrero del 2019 en las oficinas de Apostar, a las 4:29 pm, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) MAURICIO RAMIREZ, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **MARZO 2019**, no serán objeto de reliquidación.

FUNDAMENTOS LEGALES:

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MAURICIO RAMIREZ ACEVEDO identificado con C.C. No. 10011485 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MAURICIO RAMIREZ ACEVEDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 21 B- 40 APTO 702 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: MAURICIO RAMIREZ ACEVEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1730225 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 233700-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEIDY PAOLA COCOMA EPIA** 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	233700-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	LEIDY PAOLA COCOMA EPIA
Matrícula No	1247493
Dirección para Notificación	CL 37 # 2- 30 CAÑARTE

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. 233700-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233700 de 27 DE MARZO DE 2019

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 27 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) LEIDY PAOLA COCOMA EPIA identificado con C.C. No. 1061701531, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 233700 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1247493 Ciclo: 3 ubicada en: CL 37 # 2- 30 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3**

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **FEBRERO 2019** el predio de matrícula **N° 1247493** presentaba edad 1 de facturación (número de facturas sin cancelar que generan corte del servicio en predios de uso comercial.) por valor de \$94.100, mediante la factura No. 45756078, con fecha límite de pago el **22 de Febrero del 2019.**

Por lo anterior, el día **25 de Febrero del 2019 a las 10:49 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **25 de Febrero del 2019 a las 2:30 pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago después de la fecha límite otorgada, el **25 de Febrero del 2019 en las oficinas de Apostar, a las 11:35 am, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago pero anterior a la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) LEIDY COCOMA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **MARZO 2019**, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -35937 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2019-3	484	0	0	0	35937	-35937

FUNDAMENTOS LEGALES:

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LEIDY PAOLA COCOMA EPIA identificado con C.C. No. 1061701531 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LEIDY PAOLA COCOMA EPIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 37 # 2- 30 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: LEIDY PAOLA COCOMA EPIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1247493 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

**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. 233714-52 de 28 DE MARZO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE LUIS TORRES** 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	233714-52
Fecha Resolución	28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	9 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE LUIS TORRES
Matrícula No	1827062
Dirección para Notificación	MZ 34 CS 13 APTO 201 NUEVO PLAN VILLA SANTANA

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. 233714-52

DE: 28 DE MARZO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233714 de 27 DE MARZO DE 2019

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 27 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) JOSE LUIS TORRES identificado con C.C. No. 8000782, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233714 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1827062 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 34 CS 13 APTO 201 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **ENERO 2019** el predio de matrícula **N° 1827062** presentaba edad 3 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios residenciales (2)) por valor de \$41.440, mediante la factura No. 45645402, con fecha límite de pago el **28 de Enero del 2019**

Por lo anterior, el día **31 de Enero del 2019 a las 10:51 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **31 de Enero del 2019 a la 1:00 pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago después de la fecha límite otorgada, es decir, el **día 7 de Marzo del 2019 en Aguas y Aguas en Torre Central, a las 12:05 pm, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) JOSE L. TORRES, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **MARZO 2019**, no serán objeto de reliquidación.

FUNDAMENTOS LEGALES:

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE LUIS TORRES identificado con C.C. No. 8000782 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE LUIS TORRES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 34 CS 13 APTO 201 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE LUIS TORRES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1827062 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.

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE MARZO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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