

**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. 7078-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, 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:

<b>Resolución No</b>	<b>7078-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	19549126
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 22 EL FUTURO

**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. 7078-52  
DEL 4 DE ABRIL DE 2019**

**POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA MATRÍCULA No. 19549126.**

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

**CONSIDERANDO**

- 1) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.
- 2) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: *El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.* (...) (Subraya y cursiva fuera de texto).
- 3) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.
- 4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 19549126, al que a pesar de habersele notificado en debida forma la instalación de medidor por encontrarse el predio con servicio **DIRECTO** de acueducto, es decir, que el medidor no se encuentra en el predio; manifiestan su negativa ante el procedimiento.
- 5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 19549126, ubicado en la MZ 4 CS 22 Barrio EL FUTURO, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, con medidor No.
- 6) Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida clase "B" en el predio con matrícula No. 19549126, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.
- 7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

**HECHOS:**

1. La matrícula No. 19549126, correspondiente al predio ubicado en la MZ 4 CS 22 Barrio EL FUTURO, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.
2. En visita realizada al inmueble mencionado, el **2 DE MARZO DE 2019**, se verificó que es necesario instalar el medidor ya que no se encuentra en el predio y por lo tanto no se puede determinar el consumo real del servicio de acueducto en la propiedad; realizando la socialización para dicho cambio a la persona que atendió la visita,

desconociendo la condición contractual.

3. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió **la solicitud No. 2858381** para cambio de medidor **el 28 DE FEBRERO DE 2019**, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

4. También es evidente para la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*, que el usuario de la matrícula 19549126 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

5. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matrícula 19549126, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**. Numeral 3°.

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

(...)

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

(...)

## PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, la **orden de trabajo No. 2858381** diligenciada por el señor **URIEL TAMAYO**, con la observación **de "NO AUTORIZA", del 2 DE MARZO DE 2019**, en la que se verificó que es necesario instalar el medidor ya que no se encuentra en el predio, realizando la socialización para dicho cambio la persona que atendió la visita.

## 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:

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

*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.*

**2. 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," (...)

**3. 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).

(...)

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por encontrarse el predio con servicio DIRECTO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

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

**RESUELVE:**

**Artículo 1°.** Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 19549126, ubicado en la MZ 4 CS 22 Barrio EL FUTURO hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

**Artículo 2°.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida.

**Artículo 3°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

**Artículo 4°.** Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

**Artículo 5°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

*Dado en PEREIRA, el 4 DE ABRIL DE 2019*

Atentamente,



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
*Jefe de Departamento de Servicio al Cliente*

Proyectó: pasantecpnt

**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. 7088-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, 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:

<b>Resolución No</b>	<b>7088-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	941625
Dirección para Notificación	CL 14 # 21- 31 APTO 202 SEC LOS ALAMOS

**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. 7088-52**

**DEL 4 DE ABRIL DE 2019**

**SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA Y EL SUSCRIPTOR, ASÍ MISMO SE PROCEDERA CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) AL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No. 941625.**

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

**CONSIDERANDO**

1) Aguas y Aguas de Pereira, es una empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

2) La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.

3) Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificado en las normas colombianas que establecen la obligación de realizar el cambio de los equipos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con las Normas vigentes que regulan la materia.

4) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

5) En este caso usted como usuario de la matricula No. .941625 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, la respuesta de usted como suscriptor es no permitir el cambio.

6) Frente a esta respuesta del usuario es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la Empresa determina el R-160.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio a pesar de haberse realizado comunicación de dicho cambio, por lo cual se ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos.

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

8) En lo anterior anterior, se expresan a continuación los HECHOS relevantes.

### HECHOS RELEVANTES:

- 1) La matrícula No.941625 correspondiente al predio ubicado en CL 14 # 21- 31 APTO 202 Barrio SEC LOS ALAMOS, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.
- 2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por uno que tenga un **avance tecnológico** que permita medir efectivamente el agua potable que se utiliza. Para ello la Empresa efectuó dos socializaciones que manifestaban la necesidad del cambio de medidor. Estas fueron mediante una carta emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira y la otra de forma verbal y presencial en el predio. No obstante el usuario manifestó su desacuerdo para que se realizara el procedimiento de cambio, desconociendo la condición contractual.
- 3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. **2750334** para cambio de medidor el **25 DE FEBRERO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.
- 4) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula 941625 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición.
- 5) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula 941625, debido a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar las irregularidades que se presentan, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

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

(...)

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

(...)

### PRUEBAS

Para tomar la decisión, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **URIEL TAMAYO**, con la observación de **“NO AUTORIZA”, del 6 DE MARZO DE 2019**, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que existe un **AVANCE TECNOLÓGICO**, realizando la socialización para dicho cambio al sr(a) **GLADIS C OROZCO**.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión está articulada 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:

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

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.”



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.”

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

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

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

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

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

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

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

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

**CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°**

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

(...)

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

(...)

Una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y a los hechos que dan origen a la suspensión, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

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

Empresa.

**RESUELVE:**

**Artículo 1°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 941625, ubicado en CL 14 # 21- 31 APTO 202 Barrio SEC LOS ALAMOS, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

**Artículo 2°.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

**Artículo 3°.** 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 E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

**Artículo 4°.** Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

**Artículo 5°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 4 DE ABRIL DE 2019

Atentamente,



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
*Jefe de Departamento de Servicio al Cliente*

Proyectó: pasantecpnt

**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. 7087-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, 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:

<b>Resolución No</b>	<b>7087-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1809888
Dirección para Notificación	VIA CS.18.QUINTAS.DE.PINDANA FINCAS TRES PUERTAS

**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. 7087-52**

**DEL 4 DE ABRIL DE 2019**

**SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA Y EL SUSCRIPTOR, ASÍ MISMO SE PROCEDERA CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) AL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No. 1809888.**

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

**CONSIDERANDO**

1) Aguas y Aguas de Pereira, es una empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

2) La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.

3) Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificado en las normas colombianas que establecen la obligación de realizar el cambio de los equipos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con las Normas vigentes que regulan la materia.

4) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

5) En este caso usted como usuario de la matricula No. .1809888 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, la respuesta de usted como suscriptor es no permitir el cambio.

6) Frente a esta respuesta del usuario es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la Empresa determina el R-160.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio a pesar de haberse realizado comunicación de dicho cambio, por lo cual se ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos.

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

8) En lo anterior anterior, se expresan a continuación los HECHOS relevantes.

### HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No.1809888 correspondiente al predio ubicado en VIA CS.18.QUINTAS.DE.PINDANA Barrio FINCAS TRES PUERTAS, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por uno que tenga un **avance tecnológico** que permita medir efectivamente el agua potable que se utiliza. Para ello la Empresa efectuó dos socializaciones que manifestaban la necesidad del cambio de medidor. Estas fueron mediante una carta emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira y la otra de forma verbal y presencial en el predio. No obstante el usuario manifestó su desacuerdo para que se realizara el procedimiento de cambio, desconociendo la condición contractual.

3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. **2751624** para cambio de medidor el **25 DE FEBRERO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

4) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula 1809888 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición.

5) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula 1809888, debido a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar las irregularidades que se presentan, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

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

(...)

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

(...)

### PRUEBAS

Para tomar la decisión, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **ESTEBAN MONSALVE**, con la observación de **“NO AUTORIZA”, del 6 DE MARZO DE 2019**, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que existe un **AVANCE TECNOLÓGICO**, realizando la socialización para dicho cambio al sr(a) **NATALIA CORDOBA**.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión está articulada 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:

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

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.”

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.”

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

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

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

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

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

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

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

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

**CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°**

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

(...)

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

(...)

Una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y a los hechos que dan origen a la suspensión, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

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

Empresa.

**RESUELVE:**

**Artículo 1°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1809888, ubicado en VIA CS.18.QUINTAS.DE.PINDANA Barrio FINCAS TRES PUERTAS, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

**Artículo 2°.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

**Artículo 3°.** 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 E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

**Artículo 4°.** Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

**Artículo 5°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 4 DE ABRIL DE 2019

Atentamente,



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: pasantecpnt

**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. 7079-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, 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:

<b>Resolución No</b>	<b>7079-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	19541809
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 1 A EL FUTURO

**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. 7079-52  
DEL 4 DE ABRIL DE 2019**

**POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA MATRÍCULA No. 19541809.**

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

**CONSIDERANDO**

- 4) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.
- 5) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (...) (Subraya y cursiva fuera de texto).
- 6) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.
- 4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 19541809, al que a pesar de habersele notificado en debida forma la instalación de medidor por encontrarse el predio con servicio **DIRECTO** de acueducto, es decir, que el medidor no se encuentra en el predio; manifiestan su negativa ante el procedimiento.
- 5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 19541809, ubicado en la MZ 2 CS 1 A Barrio EL FUTURO, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, con medidor No. P1315MMCEL39872AA
- 6). Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida clase "B" en el predio con matrícula No. 19541809, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.
- 7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

**HECHOS:**

6. La matrícula No. 19541809, correspondiente al predio ubicado en la MZ 2 CS 1 A Barrio EL FUTURO, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.
7. En visita realizada al inmueble mencionado, el **2 DE MARZO DE 2019**, se verificó que es necesario instalar el medidor ya que no se encuentra en el predio y por lo tanto no se puede determinar el consumo real del servicio de acueducto en la propiedad; realizando la socialización para dicho cambio a la persona que atendió la visita,

desconociendo la condición contractual.

8. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió **la solicitud No. 2858382** para cambio de medidor **el 28 DE FEBRERO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

9. También es evidente para la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*, que el usuario de la matrícula 19541809 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

10. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matrícula 19541809, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**. Numeral 3°.

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

(...)

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

(...)

## PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, la **orden de trabajo No. 2858382** diligenciada por el señor **URIEL TAMAYO**, con la observación **de "NO AUTORIZA", del 2 DE MARZO DE 2019**, en la que se verificó que es necesario instalar el medidor ya que no se encuentra en el predio, realizando la socialización para dicho cambio a la persona que atendió la visita.

## 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:

**4. 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.*

**5. 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," (...)

**6. 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).

(...)

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por encontrarse el predio con servicio DIRECTO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

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

**RESUELVE:**

**Artículo 1°.** Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 19541809, ubicado en la MZ 2 CS 1 A Barrio EL FUTURO hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

**Artículo 2°.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida.

**Artículo 3°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

**Artículo 4°.** Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

**Artículo 5°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

*Dado en PEREIRA, el 4 DE ABRIL DE 2019*

Atentamente,



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
*Jefe de Departamento de Servicio al Cliente*

Proyectó: pasantecpnt

**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. 7086-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, 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:

<b>Resolución No</b>	<b>7086-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1587468
Dirección para Notificación	CS 2 CONDOMINIO QUINTAS DE SEVILLA ET 2

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

**RESOLUCIÓN NO. 7086-52**

**DEL 4 DE ABRIL DE 2019**

**SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA Y EL SUSCRIPTOR, ASÍ MISMO SE PROCEDERA CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) AL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No. 1587468.**

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

**CONSIDERANDO**

1) Aguas y Aguas de Pereira, es una empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

2) La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.

3) Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificado en las normas colombianas que establecen la obligación de realizar el cambio de los equipos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con las Normas vigentes que regulan la materia.

4) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

5) En este caso usted como usuario de la matricula No. .1587468 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, la respuesta de usted como suscriptor es no permitir el cambio.

6) Frente a esta respuesta del usuario es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la Empresa determina el R-160.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio a pesar de haberse realizado comunicación de dicho cambio, por lo cual se ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos.

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

8) En lo anterior anterior, se expresan a continuación los HECHOS relevantes.

### HECHOS RELEVANTES:

- 1) La matrícula No.1587468 correspondiente al predio ubicado en CS 2 Barrio CONDOMINIO QUINTAS DE SEVILLA ET 2, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.
- 2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por uno que tenga un **avance tecnológico** que permita medir efectivamente el agua potable que se utiliza. Para ello la Empresa efectuó dos socializaciones que manifestaban la necesidad del cambio de medidor. Estas fueron mediante una carta emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira y la otra de forma verbal y presencial en el predio. No obstante el usuario manifestó su desacuerdo para que se realizara el procedimiento de cambio, desconociendo la condición contractual.
- 3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. **2750364** para cambio de medidor el **28 DE FEBRERO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.
- 4) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula 1587468 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición.
- 5) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula 1587468, debido a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar las irregularidades que se presentan, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

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

(...)

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

(...)

### PRUEBAS

Para tomar la decisión, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **ESTEBAN MONSALVE**, con la observación de **“NO AUTORIZA”, del 2 DE MARZO DE 2019**, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que existe un **AVANCE TECNOLÓGICO**, realizando la socialización para dicho cambio al sr(a) **CESAR ROBERTO**.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión está articulada 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:

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

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.”

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.”

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

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

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

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

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

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

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

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

**CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°**

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

(...)

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

(...)

Una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y a los hechos que dan origen a la suspensión, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

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



Empresa.

**RESUELVE:**

**Artículo 1°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1587468, ubicado en CS 2 Barrio CONDOMINIO QUINTAS DE SEVILLA ET 2, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

**Artículo 2°.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

**Artículo 3°.** 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 E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

**Artículo 4°.** Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

**Artículo 5°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 4 DE ABRIL DE 2019

Atentamente,



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
*Jefe de Departamento de Servicio al Cliente*

Proyectó: pasantecpnt

**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. 7083-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, 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:

<b>Resolución No</b>	<b>7083-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1743855
Dirección para Notificación	CL 77 # 15- 03 TORRE 2 APTO 103 BOSQUES DE CANTABRIA

**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. 7083-52**

**DEL 4 DE ABRIL DE 2019**

**SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA Y EL SUSCRIPTOR, ASÍ MISMO SE PROCEDERA CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) AL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No. 1743855.**

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

**CONSIDERANDO**

1) Aguas y Aguas de Pereira, es una empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

2) La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.

3) Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificado en las normas colombianas que establecen la obligación de realizar el cambio de los equipos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con las Normas vigentes que regulan la materia.

4) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

5) En este caso usted como usuario de la matricula No. .1743855 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, la respuesta de usted como suscriptor es no permitir el cambio.

6) Frente a esta respuesta del usuario es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la Empresa determina el R-160.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio a pesar de haberse realizado comunicación de dicho cambio, por lo cual se ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos.

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

8) En lo anterior anterior, se expresan a continuación los HECHOS relevantes.

### **HECHOS RELEVANTES:**

1) La matrícula No.1743855 correspondiente al predio ubicado en CL 77 # 15- 03 TORRE 2 APTO 103 Barrio BOSQUES DE CANTABRIA, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por uno que tenga un **avance tecnológico** que permita medir efectivamente el agua potable que se utiliza. Para ello la Empresa efectuó dos socializaciones que manifestaban la necesidad del cambio de medidor. Estas fueron mediante una carta emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira y la otra de forma verbal y presencial en el predio. No obstante el usuario manifestó su desacuerdo para que se realizara el procedimiento de cambio, desconociendo la condición contractual.

3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. **2732917** para cambio de medidor el **30 DE ENERO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

4) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula 1743855 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición.

5) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula 1743855, debido a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar las irregularidades que se presentan, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

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

(...)

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

(...)

### **PRUEBAS**

Para tomar la decisión, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **FERNEY VALLEJO**, con la observación de **“NO AUTORIZA”**, del **26 DE FEBRERO DE 2019**, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que existe un **AVANCE TECNOLÓGICO**, realizando la socialización para dicho cambio a la persona que atendió la visita.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

La presente decisión está articulada 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:

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

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.”

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.”

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

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

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

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

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

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

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

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

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

(...)

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

(...)

Una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y a los hechos que dan origen a la suspensión, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

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

**RESUELVE:**

**Artículo 1°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1743855, ubicado en CL 77 # 15- 03 TORRE 2 APTO 103 Barrio BOSQUES DE CANTABRIA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

**Artículo 2°.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

**Artículo 3°.** 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 E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

**Artículo 4°.** Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

**Artículo 5°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 4 DE ABRIL DE 2019

Atentamente,



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
*Jefe de Departamento de Servicio al Cliente*

Proyectó: pasantecpnt

**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. 18814-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIME ALFONSO NUÑEZ PEREZ** 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:

<b>Recurso No</b>	<b>18814-52</b>
Fecha Resolución Recurso	4 DE ABRIL DE 2019
RECLAMO	233377 de 12 DE MARZO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	JAIME ALFONSO NUÑEZ PEREZ
Identificación del Peticionario	2858072
Matrícula No.	933085
Dirección para Notificación	CL 4 # 16- 55 APTO 1202 LA JULITA

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

Visita No. 2866996

## Resolución No. 18814-52

DE: 4 DE ABRIL DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18814 DE 18 DE MARZO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233377 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) JAIME ALFONSO NUÑEZ PEREZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 2858072 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233377-52 de 12 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. 933085 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 4 # 16- 55 APTO 1202, Barrio LA JULITA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 18 DE MARZO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión mediante oficio adjunto al expediente, considera muy alto el consumo registrado en el nuevo medidor, y solo el dictamen de un perito de laboratorio puede determinar si funciona correcto, el medidor recién instalado, goza de garantía y solo en un laboratorio determinan si registra o no correctamente, y sin embargo lo cambiaron, al parecer el consumo va en aumento y solo habitan dos personas en el predio, al respecto me permito precisar 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 realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 19 de MARZO de 2019 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida N° P1815MMREL111579AA instalado el 09/01/2019 registraba una lectura acumulada de 42 m3, habitan dos personas, las instalaciones, la acometida y el medidor se observaron en buen estado.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de **FEBRERO DE 2019** efectivamente ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento*



principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." El medidor en este período avanzó de 3 a 23 m3, para una diferencia de 20 m3.

En el siguiente cuadro se puede apreciar el resumen de lecturas y el consumo facturado a la matrícula reclamante:

Lecturas del predio 933085 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA :										
Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Observación	% desv
2019	Febrero	1	23	3	20	13	I	15/02/2019	SIN OBSERVACION	-0,54
2019	Enero	1	3	2120	14	14	V	15/01/2019	MEDIDOR RECIEN CAMBIA	0
2018	Diciembre	1	2120	2106	14	14	V	14/12/2018	SIN OBSERVACION	0
2018	Noviembre	1	2106	2093	13	13	V	15/11/2018	SIN OBSERVACION	0
2018	Octubre	1	2093	2081	12	13	V	16/10/2018	SIN OBSERVACION	0,08
2018	Septiembre	1	2081	2068	13	13	V	15/09/2018	SIN OBSERVACION	0
2018	Agosto	1	2068	2054	14	13	V	15/08/2018	SIN OBSERVACION	-0,08
2018	Julio	1	2054	2039	15	13	V	16/07/2018	SIN OBSERVACION	-0,15
2018	Junio	1	2039	2024	15	13	V	15/06/2018	SIN OBSERVACION	-0,15

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, 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 el medidor funciona en perfectas condiciones, es un equipo en excelente estado, fue entregado por el proveedor con su respectivo certificado de calibración, y goza de garantía de 3 años, para el usuario, que el nivel de ocupamiento es de dos (2) personas, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas con ocasión de la reclamación y el recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamientos de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, pues obsérvese que las mismas se realizaron en compañía del usuario, quien así mismo suscribió las actas de visitas y pudo verificar en compañía del revisor que las instalaciones internas no presenta anomalía alguna que amerite enfocar la decisión en otro sentido, diferente a la de confirmar los consumos, y no se accede a retirar el medidor nuevo para pruebas en un laboratorio, porque no se presenta desviación significativa y en la inspección técnica realizada el 19/03/2019 no se observa irregularidades en su registro, el leve aumento del consumo se puede atribuir a que el nuevo medidor es más preciso debido al avance tecnológico.

Aunque no fue objeto de reclamación inicial, el proceso del cambio del equipo de media, nos permitimos aclarar que oportunamente se realizó la socialización cumpliendo el debido proceso y se le informó al usuario del predio con matrícula 933085, que era necesario el cambio por la causal: AVANCE TECNOLÓGICO

Que 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.

Que 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.

Que es preciso señalar que el proceso de cambio de medidores **por avance tecnológico** no se realiza al azar, cuando hay nuevos equipos en el mercado que mejoran el proceso de medición de los consumos, la Empresa inicia el cambio de medidores en los inmuebles más antiguos; por lo tanto, este proceso lleva más de 3 años desde que salieron los nuevos aparatos de medida, una es la causal de **avance tecnológico** y otra la **causal de fallas en el funcionamiento en el equipo de medida**, la cual demanda que el dispositivo se cambie tras advertir la irregularidad en su funcionamiento.

Que adicionalmente se informa al recurrente que las razones del cambio de medidores son de carácter particular y concreto; ya que, en el caso del cambio por avance tecnológico, se verifica la fecha de instalación del medidor con la finalidad de cambiar en primer lugar los medidores más antiguos de la ciudad. Además, en otros casos, el cambio se produce porque los equipos están frenados o en mal estado. Por lo tanto, la Empresa siempre analiza las condiciones del predio y el equipo de medición antes de iniciar el proceso de socialización de necesidad del cambio y en la carta de socialización dice claramente que es por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que 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.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y el consumo facturados en el período de **FEBRERO DE 2019** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no supero el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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.

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

3) 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.

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.

*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.*

#### **PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION**

##### **CRA 151 de 2.001.**

*TITULO I CAPITULO III ARTICULO 1.3.20.06, señalando que se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimensual, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:*

*-El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a ( 40m3).*

*-El (65%) para usuarios con un promedios de consumo menor a (40m3).*

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 JAIME ALFONSO NUÑEZ PEREZ y **NO ACCEDE** en todas sus partes la Resolución No. 233377-52 de 12 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 4 DE ABRIL 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**

**COMUNICACIÓN ENVIADA AL USUARIO CON MATRÍCULA 933085 por la cual se socilizó el cambio del medidor.**

PEREIRA, 19/07/2018

Señor Usuario  
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor  
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado  
Dirección: CL 4 # 16-55 APTO 1202 LA JULITA  
Matrícula: 933085 Nro. Solicitud: 2750846 Diámetro: 1/2" Medidor: 0815MMCAF86544AA  
Clase: C Lectura: 2039

**Causal: Cambio Tecnología**  
**Asunto: Aviso sobre deber de reemplazar y/o instalar medidor**

Respetuoso saludo,

Conscientes de nuestra responsabilidad de socializar de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucren a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes, nos permitimos reiterarle la importancia que tiene el reemplazar y/o instalar en su predio un medidor de agua que cumpla con los estándares exigidos, para garantizar precisión en su consumo.

De conformidad con lo anterior, la Ley 142 de 1994 en sus artículos 144, 145 y 146 indica que la medición es un derecho y obligación contractual tanto del suscriptor como del prestador del servicio, al tiempo que se constituye en el elemento esencial para determinar el precio del consumo y el vertimiento que habrá de cobrarse al usuario.

Lo anterior se deberá cumplir cuando se establezca que: Su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico presente instrumentos de medida más precisos. Finalmente dispone que: Si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, el suscriptor y/o usuario no toma las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la norma, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Es así como, en cumplimiento con lo dispuesto en Ley 142 de 1994, y el Decreto 1077/2015 en concordancia con la Resolución CRA 457 de 2008, la Empresa está en el deber de realizar el cambio de su medidor para instalar un equipo de mejores características metrológicas ofrecido por el desarrollo tecnológico actual.

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir del presente aviso usted cuenta con un plazo máximo de quince (15) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R=160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5 M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, posteriormente llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su instalación, la garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación.
2. Adquirir en nuestra Empresa un medidor plástico a un precio aproximado de \$186.791 IVA incluido con una garantía directa de tres (3) años otorgada por Aguas y Aguas. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarse en la Factura (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía.)

De requerir información adicional, podrá comunicarse de forma gratuita desde un teléfono fijo o cualquier operador celular con la línea de servicio al cliente 118 o a la carrera 10 17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad y por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



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

**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. 18823-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NANCY AMARILES** 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:

<b>Recurso No</b>	<b>18823-52</b>
Fecha Resolución Recurso	4 DE ABRIL DE 2019
RECLAMO	233405 de 18 DE MARZO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	NANCY AMARILES
Identificación del Peticionario	42125097
Matrícula No.	480830
Dirección para Notificación	CR 22 BIS # 70 B- 24 CUBA

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. 18823-52

DE: 4 DE ABRIL DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18823 DE 19 DE MARZO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233405 DE 12 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) NANCY AMARILES, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42125097 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233405-52 de 18 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. 480830 Ciclo 11, ubicada en la dirección CR 22 BIS # 70 B- 24, Barrio CUBA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-2.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 19 DE MARZO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión mediante escrito en el cual argumenta que en noviembre solicitó la caja de protección para el medidor y se retiró el medidor y se llamó para que lo instalaran cuando se terminó la obra, desconocen de donde salen los metros cúbicos que están cobrando en febrero de 2019, solicita revisión y solución, al respecto me permito precisar 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 realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el **día 20 de marzo de 2019** donde se constató que el inmueble disfruta del servicio en forma directa, con esta acometida se abastecen los tres pisos que constan de cinco apartamentos, de los cuales solo hay ocupados tres viven cuatro personas y no permanecen. las instalaciones y la acometida y se observaron en buen estado.

Se procedió hacer análisis de la respuesta emitida mediante Resolución N° 233405-52 del 18 de marzo de 2019, por la cual se declaró no procedente la reclamación y informó que el consumo del periodo de FEBRERO es correcto, se argumentó lo siguiente:

*Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **11 de Marzo del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: **“Se observa en terreno servicio de acueducto directo, usuaria tiene en su poder el medidor del agua, además, se revisó sanitarios, llaves y no existen fugas, Lectura Actual: 0 m3 (Servicio Directo)”***

*Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro de **100 m3** para el periodo de **Febrero 2019**, ya que en los periodos anteriores se contó con la siguiente facturación:*

- En el periodo de **Octubre y Noviembre 2018** se le facturo al predio un total de **20 m3** por concepto de promedio ya que no se pudo obtener lectura en estos meses.
- En el periodo de **Diciembre 2018** el predio genero una lectura de **108 m3**, de los cuales solo se le facturaron **10 m3** por concepto de promedio, quedando así un consumo pendiente de **98 m3** por cobrar, a los cuales se les debe descontar los **20 m3** facturados en los 2 periodos anteriores, permaneciendo así un consumo de **78 m3** por cobrar
- Para el periodo de **Enero 2019** el predio tuvo un avance de lectura de **0 m3**, de los cuales se le facturaron **10 m3** por concepto de promedio debido a la imposibilidad de tomar lectura del aparato de medida, permaneciendo un consumo pendiente de **78 m3** por cobrar.

De este modo quedaron un total de **78 m3 pendientes por facturar**, los cuales se cobraron en **Febrero 2019**, que sumados a los **12 m3** facturados por concepto de promedio debido a la imposibilidad de tomar lectura del aparato de medida, arrojan un total de **90 m3** facturados en este periodo.

Debido a esto, se observa una inconsistencia ya que en lugar de facturar **100 m3** por concepto de agua acumulada, se debieron haber facturado **90m 3** en el periodo **Febrero 2019**, por esto se procederá a reliquidar en **10 m3** en el periodo mencionado.

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. **480830** por la Empresa, respecto al período de **FEBRERO 2019 por 100 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de agua acumulada con un exceso de **10 m3**, por lo cual, se procederá a reliquidar el consumo del periodo **Febrero 2019 de 100 m3 a 90 m3** por parte de éste Departamento, actuando 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 de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, es decir 10 m3 e igualmente se reliquida el consumo de marzo de 2019, donde se le facturó un consumo de 26 m3. se modifica a 10 m3.

En consecuencia, se procede a modificar el consumo facturado **del periodo reclamado**, 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 REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el



actor, este despacho considera respecto del reclamo por INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO. .

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

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.*

*Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.*

*En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.*

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

*El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: “De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.”*

### **CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD**

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario.”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-311858** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-2	483	10	13	-2188	-2845	657
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-3	483	10	13	-1970	-2561	591
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-3	483	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-3	483	10	26	17232	44803	-27571
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-2	483	10	13	-1970	-2561	591
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-2	483	10	90	15514	139624	-124111
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-2	483	0	0	-2	-2	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	483	10	26	15514	40336	-24822
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-2	483	10	90	17232	155088	-137856
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	483	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-3	483	10	13	-2188	-2845	657

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 NANCY AMARILES en contra de la Resolución No. 233405-52 de 18 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. 480830 la suma de **-311858**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

#### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 4 DE ABRIL 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. 18820-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS GONZALEZ CORTES** 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:

<b>Recurso No</b>	<b>18820-52</b>
Fecha Resolución Recurso	4 DE ABRIL DE 2019
DERECHO DE PETICIÓN	6254 de 13 DE MARZO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS GONZALEZ CORTES
Identificación del Peticionario	93372668
Matrícula No.	929802
Dirección para Notificación	CR 12 # 19-14 LOCAL 3 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. 18820-52

DE: 4 DE ABRIL DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18820 DE 19 DE MARZO DE 2019 SOBRE **DERECHO DE PETICIÓN No. 6254 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 señor LUIS GONZALEZ CORTES, identificado (a) con cédula de ciudadanía No.93.372.668 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 6254-52 de 13 DE MARZO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS de la factura con matrícula No. 929802 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 12 # 19- 14 LC 4, Barrio CENTRO, por el cual solicitó la CONDONACIÓN DE LA DEUDA y en el escrito de recursos solicita la prescripción.

Que el recurrente por escrito presentado el día 19 DE MARZO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el derecho de petición N° 6254, impugnó la decisión solicitando que la Empresa MODIFIQUE y DECLARE que existe prescripción en las facturas de agua por existir un fenómeno jurídico que las extingue o sea la SSPD DECLARE que la Empresa Aguas y Aguas de Pereira no está facultada para realizar el cobro de las sumas de dinero que actualmente son 120 facturas en mora, según oficio anexo al expediente, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que la empresa que represento, mediante el acto administrativo N°. 6254-52 del 13 de marzo de 2019 resolvió la petición, en el siguiente sentido: “[...] declarar **NO PROCEDENTE** la petición interpuesta por el señor LUIS GONZALEZ CORTES. donde solicitó la CONDONACIÓN DE LA DEUDA O UN ACUERDO DE PAGO PARA LA MATRICULA 929802, PREDIO ABANDONADO Y DESEA REGULARIZAR LA FACTURA PARA EMPEZAR A UTILIZAR EL SERVICIO DE ACUEDUCTO. y se le informó lo siguiente:

Es importante para la Empresa exponer que de conformidad con el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994**, no proceden reclamaciones en contra de que tuviesen más de 5 meses de ser expedidas, por lo tanto, las facturas anteriores a tales meses.

***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.”*

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó bajo el servicio que se factura respecto al predio Ubicado en la **CR 12 # 19- 14 LC 4, CENTRO**, con Matrícula de servicios públicos No. **929802**, se encuentra suspendido y presenta hasta la fecha una **edad de 120 facturas sin cancelar**, por un

valor de **\$4.335.630**, cobrados mediante factura No. 45735535 correspondiente al período de Febrero de 2019.

Es necesario aclarar que de acuerdo con el contrato de servicios públicos (**Resolución No.182 de 2004**) celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la matrícula No. **929802**, el cual es un contrato uniforme y consensual, donde el servicio que se presta es el acueducto y alcantarillado a **cambio de un precio en dinero**, de acuerdo con las estipulaciones establecidas dentro del mismo, tal como hace referencia el **artículo 128 de la Ley 142 de 1993**.

Ahora bien, respecto al monto de la deuda facturado, de acuerdo con el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se evidencia que el mismo se ha generado por el no pago de los cargos fijos, ya que la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira se ha limitado al cobro de los mismo por concepto de la disponibilidad del servicio mas no por concepto de consumos, de conformidad con lo dispuesto en el **artículo 90 en su numeral 90.2 de la ley 142 de 1993 sobre la disponibilidad del servicio al inmueble**: *“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”*, de esta manera, al no haber consumos, sólo se debe facturar cargos fijos.

Para mayor claridad, el **numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994** indica que no importa el nivel de uso del servicio, queriendo decir que el cargo fijo se cobra a quienes cuenten con el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, sin que se tenga en cuenta para el cobro de este cargo la utilización del servicio, puesto que él obedece a la posibilidad con que cuenta el usuario de utilizarlo en el momento que lo necesite, en otros términos hace referencia a la disponibilidad del servicio, donde aquellos denominados costos fijos de clientela, son gastos en los que incurre la Empresa, 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.

Así mismo, se manifiesta que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, ha cumplido a cabalidad con la obligación de suspender el servicio de acuerdo con lo dispuesto en los **artículos 140 de la Ley 142 de 1994**.

De lo anterior, se concluyen entonces la imposibilidad de la Empresa de realizar acciones para la reducción de lo facturado a la **Matrícula No. 929802**, teniendo en cuenta que si bien no se ha hecho uso del servicio, dicha situación obedece a la voluntad del usuario mas no de la Empresa, quien ha cumplido con mantener la disponibilidad del mismo, legitimando el cobro mensual del mismo, reiterando que dicha deuda es única y exclusivamente producto de los cobros efectuados por concepto de cargos fijos por la disponibilidad del servicio conforme a la normatividad vigente; por otro lado, respecto a las **exoneraciones o condonaciones**, no existe norma legal especial en materia de servicios públicos para el caso planteado, por lo cual, es necesario informar que no se dará acceso al servicio desde la domiciliaria si no pagan los saldos en mora.

No obstante lo anterior y de acuerdo con lo expuesto en su escrito como finalidad *“normalizar el servicio de agua y cancelar los valores acordados con la empresa prestadora del servicio”*, la Empresa, con el ánimo de garantizar sus derechos, le informa que puede acercarse a la oficina de Crédito y Cartera, ubicada en la Carrera 10 No. 17-55, edificio Torre central, para iniciar el proceso de financiación de su deuda, con la posibilidad de normalización de cartera respecto a la exclusión de los intereses moratorio, para lo cual debe allegar con su visita los siguientes requisitos:

**FINANCIACIONES DE CARTERA VENCIDA:** Requisitos para la financiación.

- Demostrar la relación jurídica que tiene con el inmueble. Esta puede ser:

- 1.**Propietario:** Certificado de Tradición.
- 2.**Arrendatario:** Fotocopia de contrato de arrendamiento.
- 3.**Poseedor:** Declaración extra Juicio.
- 4.**Administrador:** Poder.

- Fotocopia de la Cédula de ciudadanía del solicitante.
- Firmar el pagaré con carta de instrucciones.
- Aceptar posibilidad de reporte a centrales de riesgo en caso de incumplimiento del acuerdo de financiaciones.
- Aceptar posibilidad de reporte al boletín de Deudores del Estado.

En cuanto a la solicitud presentada en el escrito de recursos, radicada con el número 18820 el día 19 de marzo de 2019, en la cual argumenta que la Empresa no esta teniendo en cuenta la PRESCRIPCIÓN que tienen las facturas de servicios públicos, las cuales prescriben a los 5 años, pues si la empresa no las cobra ya no será posible, las deudas derivadas de la prestación del servicio podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o pro medio de la jurisdicción coactiva, y la Empresa no podrá superar tres periodos cuando la factura sea mensual, para suspender el servicio cuando el usuario se atrase en el pago, por lo cual se le aclara lo siguiente :

*La factura de servicios públicos es un título ejecutivo, por lo tanto, la regla general aplicable a estos títulos es que nacen a la vida jurídica a partir del momento en que se suscriben o emiten, pero cuando las partes en virtud de la libre disposición contractual contemplada en el artículo [1602](#) del Código Civil establecen en el contrato de condiciones uniformes un plazo para el cumplimiento de las obligaciones de ellos derivadas, es a partir de ese plazo que empiezan a correr los términos de prescripción.*

*Tal como se indicó atrás, en el momento en que la empresa expide la factura, el suscriptor o usuario cuenta con un término prudencial para el pago, establecido en el contrato de condiciones uniformes, y es a partir del vencimiento de éste plazo que empiezan a correr el término de prescripción, salvo que la factura haya sido objeto de reclamación y recursos, caso en el cual la exigibilidad de su cobro surge a partir de la fecha en que quede en firme la factura y es a partir de ese momento que empiezan a correr los términos de prescripción.*

*La factura de servicios públicos por considerarse un título ejecutivo y no un título valor, se predica respecto de la misma la prescripción de la acción ejecutiva de que trata el artículo [2536](#) del Código Civil modificado por el artículo 8o de la Ley 791 de 2002, esto es, de cinco (5) años.<sup>1</sup>*

*Igualmente la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el concepto OJ-2005-544. Referente: “**FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Prescripción.** La acción ejecutiva de las obligaciones contenidas en la factura de servicios públicos como título ejecutivo es de 5 años contados a partir de su expedición y en todo caso la acción ordinaria de las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos será de 10 años (artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 8º de la Ley 791 de 2002<sup>2</sup>). Y las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o por medio de la jurisdicción coactiva cuando el prestador tenga como naturaleza jurídica, empresa industrial o comercial (estado, departamento o municipio).”.*

Si el usuario solicita la prescripción una vez ha transcurrido el término señalado, la empresa no es competente para declarar dicha situación puesto que siendo la prescripción de carácter extintiva, concebida como un medio para terminar acciones por el no ejercicio oportuno de las pretensiones respectivas, es considerada por el Código de Procedimiento Civil, como una excepción de mérito que solo puede ser decretada por Juez Competente de conformidad con el artículo 306 del Código anotado.

**De lo anterior, se concluye que el gerente de una empresa de servicios públicos no podrá decretar la prescripción ya el que el competente para hacerlo es el juez del proceso respectivo.**

---

<sup>1</sup> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Concepto Jurídico 299 de Junio/06

<sup>2</sup> Se debe recordar que para los eventos anteriores a la entrada en vigencia de la Ley 791 de 2002 la prescripción ordinaria era de 20 años.

Adicionalmente, las Peticiones, Quejas o Reclamos no son el mecanismo idóneo para que, por parte de la Empresa de Servicios Públicos, se decrete la prescripción de la acción ejecutiva que en cabeza de las mismas recae, toda vez que el escenario para que se de la extinción de la acción en comento se encuentra en la jurisdicción ordinaria o si es del caso en la coactiva, previo desarrollo de un proceso ejecutivo y con declaratoria mediante sentencia del juez de conocimiento competente.

**Con fundamento en lo anterior, la Empresa no puede decretar la prescripción a petición de parte o de oficio, como resultado de un derecho de petición, pues únicamente se puede alegar en la contestación de la demanda ante la justicia ordinaria.**

**ARTÍCULO 129 DE LA LEY 142/94 establece.- *Celebración del contrato.* Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.**

Si bien la normatividad vigente establece que se debe suspender el servicio cuando presente mora en el pago de la facturación, se evidencia que la Empresa cumplió y ejecutó las ordenes de corte, y el servicio ha permanecido suspendido, la cuenta se ha incrementado mensualmente por la liquidación de los cargos fijos y los intereses de mora, pero no se le ha liquidado consumos, lo cual se puede observar en los siguientes cuadros, (resumen del sistema comercial de la matrícula 929802)

Lecturas del predio 929802 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA											
Año	Mes	InActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Ocupa	CodCausal	Observación
2019	Marzo	1	0	0	0	0	0 I	09/03/2019	♥		2 NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2019	Febrero	1	0	0	0	0	0 V	08/02/2019	♥		2 NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2019	Enero	1	0	0	0	0	0 V	08/01/2019	♥		0 SUSPENDIDO
2019	Enero	2	0	0	0	0	0 V	08/01/2019	♥		2 NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2018	Diciembre	1	0	0	0	0	0 V	07/12/2018	♥		0 SUSPENDIDO
2018	Diciembre	2	0	0	0	0	0 V	07/12/2018	♥		2 NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2018	Noviembre	1	0	0	0	0	0 V	08/11/2018	♥		0 SUSPENDIDO
2018	Noviembre	2	0	0	0	0	0 V	08/11/2018	♥		2 NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2018	Octubre	1	0	0	0	0	0 V	09/10/2018	♥		0 SUSPENDIDO
2018	Octubre	2	0	0	0	0	0 V	09/10/2018	♥		2 NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2018	Septiembre	1	0	0	0	0	0 V	07/09/2018	♥		0 SUSPENDIDO
2018	Septiembre	2	0	0	0	0	0 V	07/09/2018	♥		2 NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2018	Agosto	1	0	0	0	0	0 V	08/08/2018	♥		0 SUSPENDIDO
2018	Agosto	2	0	0	0	0	0 V	08/08/2018	♥		2 NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2018	Julio	1	0	0	0	0	0 V	07/07/2018	♥		0 SUSPENDIDO
2018	Julio	2	0	0	0	0	0 V	07/07/2018	♥		2 NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2018	Junio	1	0	0	0	0	0 V	08/06/2018	♥		0 SUSPENDIDO
2018	Junio	2	0	0	0	0	0 V	08/06/2018	♥		2 NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2018	Mayo	1	0	0	0	0	0 V	09/05/2018	♥		0 SUSPENDIDO
2018	Mayo	2	0	0	0	0	0 V	09/05/2018	♥		2 NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2018	Abril	1	0	0	0	0	0 V	07/04/2018	♥		0 SUSPENDIDO
2018	Abril	2	0	0	0	0	0 V	07/04/2018	♥		2 NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2018	Marzo	1	0	0	0	0	0 V	08/03/2018	♥		0 SUSPENDIDO



Lecturas del predio 929802 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA											
Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Ocupa	CodCausal	Observación
2014	Junio	1	0	0	0	0	15 V	02/06/2014	♥	0	PREDIO DESOCUPADO NO SE PUDO RE
2014	Junio	2	0	0	0	0	15 I	02/06/2014	♥	2	NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2014	Mayo	1	0	0	0	0	15 V	02/05/2014	♥	0	PREDIO DESOCUPADO NO SE PUDO RE
2014	Mayo	2	0	0	0	0	15 V	02/05/2014	♥	0	PREDIO DESOCUPADO NO SE PUDO RE
2014	Mayo	3	0	0	0	0	15 I	02/05/2014	♥	2	NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2014	Abril	1	0	0	0	0	15 V	04/04/2014	♥	0	PREDIO DESOCUPADO NO SE PUDO RE
2014	Abril	2	0	0	0	0	15 I	04/04/2014	♥	2	NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2014	Marzo	1	0	0	0	0	15 I	04/03/2014	♥	2	NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2014	Febrero	1	0	0	15	15	15 I	03/02/2014	♥	4	CERRADO NO HAY LLAVES
2014	Enero	1	0	0	0	0	15 I	02/01/2014	♥	2	NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2013	Diciembre	1	0	0	0	0	15 I	03/12/2013	♥	0	PREDIO DESOCUPADO NO SE PUDO RE
2013	Diciembre	2	0	0	0	0	15 I	03/12/2013	♥	2	NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2013	Noviembre	1	0	0	0	0	16 I	02/11/2013	♥	2	NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2013	Octubre	1	0	0	0	0	16 I	02/10/2013	♥	0	PREDIO DESOCUPADO NO SE PUDO RE
2013	Octubre	2	0	0	0	0	16 I	02/10/2013	♥	2	NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2013	Septiembre	1	0	0	0	0	16 I	03/09/2013	♥	2	NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2013	Agosto	1	0	0	0	0	15 I	02/08/2013	♥	2	NO SE ENCUENTRA MEDIDOR
2013	Julio	1	0	0	0	0	16 I	03/07/2013	♥	3	SUSPENDIDO
2013	Junio	1	0	0	0	0	16 I	03/06/2013	♥	4	CERRADO NO HAY LLAVES
2013	Mayo	1	0	0	0	0	16 I	02/05/2013	♥	4	CERRADO NO HAY LLAVES
2013	Abril	1	0	0	0	0	16 I	03/04/2013	♥	3	SUSPENDIDO
2013	Marzo	1	0	0	0	0	16 I	05/03/2013	♥	3	SUSPENDIDO
2013	Febrero	1	0	0	0	0	16 I	02/02/2013	♥	3	SUSPENDIDO
2013	Enero	1	0	0	0	0	16 I	03/01/2013	♥	3	SUSPENDIDO

Al periodo de facturación de marzo de 2019, **la matrícula 929802, presenta un saldo insoluto por valor de \$4.421.960, con edad de 121 facturas en mora, de los cuales \$1.739.007, corresponden a RECARGOS EN MORA,** los cuales al momento de realizar acuerdo de pago o pago total la Empresa podrá reliquidar hasta el 100% de estos aplicando el plan de alivios, de acuerdo a la politica interna de cartera.

Facturas del predio 929802 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA									
Mes	Numero	Predio	Consecuti	Edad	Estado	Valor cartera	Valor corriente	Valor total	Saldo a
2019	Marzo	45890198	929802	1	121 V	\$4.355.630,00	\$66.330,00	\$4.421.960,00	
2019	Febrero	45735535	929802	1	120 A	\$4.287.100,00	\$68.530,00	\$4.355.630,00	
2019	Enero	45581358	929802	1	119 A	\$4.221.540,00	\$65.560,00	\$4.287.100,00	
2018	Diciembre	45426964	929802	1	118 A	\$4.153.770,00	\$67.770,00	\$4.221.540,00	
2018	Noviembre	45273214	929802	1	117 A	\$4.088.980,00	\$64.790,00	\$4.153.770,00	
2018	Octubre	45114023	929802	1	116 A	\$4.021.970,00	\$67.010,00	\$4.088.980,00	
2018	Septiembre	44960871	929802	1	115 A	\$3.957.950,00	\$64.020,00	\$4.021.970,00	
2018	Agosto	44807849	929802	1	114 A	\$3.894.300,00	\$63.650,00	\$3.957.950,00	
2018	Julio	44655151	929802	1	113 A	\$3.831.040,00	\$63.260,00	\$3.894.300,00	
2018	Junio	44502259	929802	1	112 A	\$3.768.160,00	\$62.880,00	\$3.831.040,00	
2018	Mayo	44350321	929802	1	111 A	\$3.705.660,00	\$62.500,00	\$3.768.160,00	
2018	Abril	44198184	929802	1	110 A	\$3.643.550,00	\$62.110,00	\$3.705.660,00	
2018	Marzo	44046939	929802	1	109 A	\$3.582.580,00	\$60.970,00	\$3.643.550,00	
2018	Febrero	43895734	929802	1	108 A	\$3.521.980,00	\$60.600,00	\$3.582.580,00	

El saldo se aumenta mensualmente por la liquidación de los cargos fijos y los recargos en mora, los cuales se liquidan dando aplicación al articulo 90.2 de la Ley 142 de 1994:

Sobre el **CARGO FIJO**, considera la OFICINA JURIDICA de la SSPD:

*Ratificamos el concepto jurídico SSPD-OAJ-2011-034, el cual puede consultar a través de nuestra página web: [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) en el siguiente sentido:*

“De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de servicios públicos domiciliarios **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”.**

Al respecto se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-041 de 2003, al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

(...) La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada **no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe.** A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (...) **(Negritas fuera del texto original)**

En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro. **(Negrilla fuera del texto original)**

De esta manera, concluye la Oficina Jurídica de la SSPD en el **CONCEPTO 637 DE 2011** de que las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios están autorizadas para efectuar el cobro del cargo fijo, con base en lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, de conformidad con la regulación que para cada servicio expida la respectiva Comisión de Regulación, a fin de recuperar los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad del servicio para el usuario, sin importar el nivel de uso en que frente a este se incurra.

Por tanto, se precisa que de acuerdo con la normatividad vigente, el cobro del cargo fijo a los usuarios suspendidos, es obligatorio.

Es así, que esta Superintendencia, mediante el Concepto SSPD-OAJ-2003-442, señaló:

**“(...) 9. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: COBRO DE CARGO FIJO**

*La suspensión es diferente al corte del servicio o terminación del contrato de condiciones uniformes, pues como se refirió arriba el cargo fijo se trata de un costo económico relacionado con la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso, por lo que el hecho que este suspendido no quiere decir que no se tenga la disponibilidad del mismo, pues esta se dará una vez el usuario haya pagado la deuda debida, incluyendo los intereses de mora y el costo en que incurra la empresa para restablecer el servicio.*

*De manera que, es legal el cobro del cargo fijo, independientemente de que el inmueble se encuentre habitado o no, si tiene suspendido el servicio por cuanto este costo garantiza que el usuario pueda disponer en cualquier momento del servicio sin solución de continuidad.*

*En consecuencia, tratándose de suspensión se está delante de una medida transitoria y por tanto, existe el cobro del cargo fijo, igual sucede con los demás servicios.*

*Ahora bien, los numerales 1 y 2 del artículo 90 de la ley de servicios públicos domiciliarios hacen relación a los elementos que conforman las fórmulas tarifarias y no hacen mención sobre los eventos en que deben ser cobrados tanto el cargo por unidad de consumo como el cargo fijo. Con todo, cuando el numeral 2 indica que no importa el nivel de uso del servicio, quiere decir que el cargo fijo se cobra a quienes cuenten con el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, sin que se tenga en cuenta para el cobro de este cargo la utilización del servicio, puesto que él obedece a la posibilidad con que cuenta el usuario de utilizarlo en el momento que lo necesite, en otros términos hace referencia a la disponibilidad del servicio. (...)*

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.

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 LUIS GONZALEZ CORTES y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 6254-52 de 13 DE MARZO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor LUIS GONZALEZ CORTES enviando citación a la Carrera 12 19-14 Local 3 y haciéndole entrega de una copia de la misma.

**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 4 DE ABRIL 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. 233505-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARINA POLANIA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>233505-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA POLANIA
Matrícula No	941815
Dirección para Notificación	CL 15 # 5- 34 CENTRO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 233505-52

DE: 4 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233505 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) LUZ MARINA POLANIA identificado con C.C. No. 24946882, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 233505 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 941815 Ciclo: 2 ubicada en: CL 15 # 5- 34 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 941815**, el cual cuenta con 15 matrículas hijas, se le ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado o AC	Observación
Mar.	4509 m3	4437 m3	72 m3	72 m3	0 mt3	62 mt3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el reclamo **233505** el día **19 de Marzo del 2019**, se procedió por parte del grupo técnico de Servicio al Cliente a efectuar la revisión respectiva al predio el día **1 de Abril del 2019**, teniendo como resultado la siguiente observación: **“Se revisó el predio o el área común con el geófono del totalizador que queda en el andén a la entrada del edificio donde conecta con los medidores de los locales y posteriormente con lo de los apartamentos el cual se revisó esa zona, no hay fugas internas, es de anotar que dicho totalizador alimenta 15 hijas. Lectura Actual: 4595 m3.”** Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se pudo hallar una inconsistencia debido a que el Área Común no genero ningún tipo de consumo en este periodo y sin embargo le facturaron un total de **62 m3**.

De acuerdo con lo anterior, encuentra la Empresa que los consumos facturados en el periodo de **Marzo 2019 por 62 m3** a la **matrícula No. 941815, NO SON CORRECTOS**, ya que se está facturando un consumo injustificado al área común, por lo cual, es procedente realizar reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: de **62 m3** a **0 m3**, actuando dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-322198** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-3	465	0	62	0	96186	-96186
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-3	465	0	62	0	62714	-62714
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-3	465	0	62	0	56461	-56461
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	465	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-3	465	0	62	0	106838	-106838

### FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

- **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.”*

- **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.”* (Negrilla y cursiva del despacho)

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 LUZ MARINA POLANIA identificado con C.C. No. 24946882 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) LUZ MARINA POLANIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 15 # 5- 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: LUZ MARINA POLANIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 941815 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 4 DE ABRIL 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. 233621-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MANUEL SALVADOR BEDOYA 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:

<b>Resolución No</b>	<b>233621-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	MANUEL SALVADOR BEDOYA ESTRADA
Matrícula No	121178
Dirección para Notificación	CL 14 # 7- 24 CENTRO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 233621-52

DE: 4 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233621 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) MANUEL SALVADOR BEDOYA ESTRADA identificado con C.C. No. 4509649, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233621 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 121178 Ciclo: 2 ubicada en: CL 14 # 7- 24 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-2

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)

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, visita efectuada el día 26 de marzo de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 307 mt3, predio con nivel de ocupamiento de 2 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado.

Según lo enunciado en el Decreto 302 de 2000 Artículo 3, modificado por el Decreto 229 de 2002, que nos enuncia que el servicio de clase de uso comercial que se presta a predio o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, consultorios y demás lugares de negocio, y el servicio residencial es el servicio que se presta para cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda familiar, entonces podemos apreciar claramente que el segundo concepto encierra plenamente la destinación de uso a vivienda familiar que posee el predio reclamante. Por lo tanto, en la solicitud No 2870836 del día 1 de abril de 2019 la Empresa procedió a realizar el cambio de la clase de uso de comercial a residencial. En cuanto a la reliquidación de la diferencia de los valores entre la clase de uso comercial y residencial del estrato medio alto que tiene el predio reclamante, se le informa al usuario que son iguales las tarifas.

Concluye

En este orden de ideas los elementos anteriores enunciados y con fundamento en lo previsto en los Decretos 302 Artículo 3, modificado por el 229 de 2002, se realiza el correspondiente cambio de clase de uso del servicio comercial a residencial.

### FUNDAMENTOS LEGALES

**DECRETO 302 de 2000 MODIFICADO POR EL DECRETO 229 DE 2002.** *El artículo 3º del Decreto 302 de 2000, quedará así:*

3.35. **Servicio comercial.** *Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.*

3.36. **Servicio residencial.** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 MANUEL SALVADOR BEDOYA ESTRADA identificado con C.C. No. 4509649 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) MANUEL SALVADOR BEDOYA ESTRADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 14 # 7- 24 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: MANUEL SALVADOR BEDOYA ESTRADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 121178 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 4 DE ABRIL 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. 233630-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ARNOBIO OSPINA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>233630-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS ARNOBIO OSPINA
Matrícula No	1853175
Dirección para Notificación	CR 4 # 14- 34 EL PORVENIR - PTO CALDAS

**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. 233630-52

DE: 4 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233630 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) LUIS ARNOBIO OSPINA identificado con C.C. No. 4588760, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233630 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1853175 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 4 # 14- 34 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-12,2019-2,2019-1.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1853175**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019/2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Febrero</b>	503 m3	463 m3	40 m3	40 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Enero</b>	463 m3	422 m3	41 m3	41 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Diciembre</b>	422 m3	381 m3	41 m3	41 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio, practicada el día **2 de Abril del 2019**, en presencia del (la) señor (a) FRANCY C. ARIAS, identificado (a) con CC N° 1.004.794.482, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se revisó el predio el cual encontramos que la llave terminal del lavadero tiene fuga con gotereo continuo, y la unidad sanitaria tiene fuga por tapón agua stop y por reboso ya que cada que lo vacean tienen que hacerle control por medio de una llave de paso que se encuentra a un lado del tanque sanitario, predio ocupado hace 20 días más o menos. Lectura Actual: 510 m3”** Situación que se puede tomar como causal para el consumo elevado en el periodo reclamado.

*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.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **1853175** por la Empresa, respecto al período **Diciembre 2018 por 41 m3, Enero 2019 por 41 m3 y Febrero 2019 por 40 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado

de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES:**

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicán 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.”*

- **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.*

*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.” (Negrilla y cursiva del despacho)*

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 LUIS ARNOBIO OSPINA identificado con C.C. No. 4588760 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) LUIS ARNOBIO OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 14- 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: LUIS ARNOBIO OSPINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto

de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1853175 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 4 DE ABRIL 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. 233652-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DARLY GIL** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>233652-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA DARLY GIL
Matrícula No	1200575
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 8 B/ LA PAZ VILLA DE LA PAZ

**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. 233652-52**

DE: 4 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233652 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) MARIA DARLY GIL identificado con C.C. No. 42105697, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233652 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1200575 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 8 B/ LA PAZ en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-12,2019-3,2019-2,2019-1.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1200575**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019/2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Marzo</b>	2838 m3	2838 m3	0 m3	59 m3	Cobro por promedio <b>27 m3 + 32 m3</b> acumulados = <b>59 m3</b> facturados. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Febrero</b>	2838 m3	2723 m3	115 m3	27 m3	Cobro por promedio <b>27 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94); <b>88 m3</b> pendientes por facturar (-) <b>27 m3 de Feb</b> (-) <b>27 m3 de Ene</b> (-) <b>29 m3 de Dic = 32 m3</b> pendientes por facturar.
<b>Enero</b>	2723 m3	2723 m3	0 m3	27 m3	Cobro por promedio: <b>27 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94);
<b>Diciembre</b>	2723 m3	2723 m3	0 m3	29 m3	Cobro por promedio: <b>29 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94);

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **29 de Marzo del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: **“Se revisó el predio no existen fugas instalaciones en buen estado, viven seis personas hace quince años. Lectura Actual: 2880 m3.”**

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa de los cobros generados al predio en los últimos 4 periodos, ya que se contó con la siguiente facturación:

- En el periodo de **Diciembre 2018** no se pudo obtener lectura en el predio, por lo cual, se procedió a generar el cobro de **29 m3** por concepto de promedio.

- Para el periodo de **Enero 2019** no se pudo obtener lectura en el predio, por lo cual, se procedió a generar el cobro de **27 m3** por concepto de promedio.
- En el periodo de **Febrero 2019** se logro obtener lectura del aparato de medida, el cual arrojo una diferencia de lectura de **115 m3**, de los cuales solo se le facturaron **27 m3** por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **88 m3** pendientes por facturar.
- A estos **88 m3** pendientes por facturar se les debe restar los consumos generados en **Diciembre 2018 por 29 m3, Enero 2019 por 27 m3 y Febrero 2019 por 27 m3**, estos suman un total de **53 m3**, (**88 m3 – 53 m3 = 32 m3**)

De este modo quedaron un total de **32 m3 pendientes por facturar**, los cuales se cobraron en **Marzo 2019**, que sumados a los **27 m3** facturados por concepto de promedio debido a la imposibilidad de tomar lectura del aparato de medida, arrojan un total de **59 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. **1200575** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre 2018 por 29 m3, Enero 2019 por 27 m3, Febrero 2019 por 27 m3 y Marzo 2019 por 59 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de promedio en un predio con imposibilidad de tomar lectura más consumo acumulado de meses anteriores, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

- **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.”**

- **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.**

**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 periodos 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." (Negrilla y cursiva del despacho)*

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 DARLY GIL identificado con C.C. No. 42105697 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) MARIA DARLY GIL enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 8 B/ LA PAZ 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 DARLY GIL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1200575 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 4 DE ABRIL 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. 233678-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUILLERMO LEON SUAREZ NARVAEZ** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>233678-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	GUILLERMO LEON SUAREZ NARVAEZ
Matrícula No	238147
Dirección para Notificación	CR 8 # 28- 83 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. 233678-52

DE: 4 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233678 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) GUILLERMO LEON SUAREZ NARVAEZ identificado con C.C. No. 2459820, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 233678 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 238147 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 8 # 28- 83 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **238147**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	78 m3	20 m3	58 m3	58 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **29 de Marzo del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: "**Es un bar, se revisó predio y no hay fugas externas. Lectura Actual: 119 m3**" Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

Por otro lado, se le recomienda al usuario realizar visita especializada en el predio con geófono debido a la posibilidad de presentar algún tipo de fuga interna que esté generando el consumo elevado en el periodo, el servicio de geófono se puede solicitar en nuestra empresa y tiene un costo aproximado de \$70.000 pesos m/cte.

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. **238147** por la Empresa, respecto al período de **Marzo 2019 por 58 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, teniendo como conclusión de la causal del consumo normal del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

### FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicán 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.”*

- **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.” (Negrilla y cursiva del despacho)*

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 GUILLERMO LEON SUAREZ NARVAEZ identificado con C.C. No. 2459820 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) GUILLERMO LEON SUAREZ NARVAEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 28- 83 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: GUILLERMO LEON SUAREZ NARVAEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 238147 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 4 DE ABRIL 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. 233698-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>233698-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	WILSON GONZALEZ
Matrícula No	322917
Dirección para Notificación	CR 7 # 35- 14 SECTOR 1 DE FEBRERO

**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. 2870070

## Resolución No. 233698-52

DE: 4 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233698 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) WILSON GONZALEZ identificado con C.C. No. 10143030, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 233698 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 322917 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 7 # 35- 14 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **322917**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	54 m3	16 m3	38 m3	38 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio, practicada el día **29 de Marzo del 2019**, en presencia del (la) señor (a) WILSON GONZALEZ, identificado (a) con CC N° 10.143.030, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se revisó predio, hay fuga por rebose en el sanitario. Lectura Actual: 85 m3”** Situación que se puede tomar como causal para el consumo elevado en el periodo reclamado.

*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.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **322917** por la Empresa, respecto al período **Marzo 2019 por 38 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

### FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

- **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.”*

- **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.”* (Negrilla y cursiva del despacho)

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 WILSON GONZALEZ identificado con C.C. No. 10143030 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) WILSON GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 35- 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: WILSON GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 322917 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 4 DE ABRIL 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. 233725-52 de 4 DE ABRIL 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:

<b>Resolución No</b>	<b>233725-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	NURY JOHANA RUIZ
Matrícula No	1892652
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 6 PS 1 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. 233725-52

DE: 4 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233725 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. 233725 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1892652 Ciclo: 10 ubicada en: MZ 2 CS 6 PS 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-2

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)

En atención a su escrito petitorio radicado el día 27 de marzo de 2019, mediante el cual la usuaria solicita reliquidar los periodos de febrero y marzo de 2019 por el cambio del estrato de 1 a 3; lo referente al predio ubicado en la MZ 2 CS 6 Piso 1 Aguas Claras, con matrícula de servicios públicos No 1892652, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira procedió de conformidad con la Ley al efectuar el cambio del estrato del inmueble de tres (3) a dos (2); por solicitud del usuario o suscriptor del inmueble con matrícula No 1892652 la cual se le dio con el cumplido No 2869966 del día 27 de marzo de 2019, previo aporte del certificado de la Secretaria de Planeación Municipal de Pereira, teniendo en cuenta la aplicación de la metodología de estratificación del Departamento Nacional de Planeación para cabeceras Municipales tipo 1, por lo tanto la Empresa procederá a reliquidar la diferencia en los periodos de febrero y marzo de 2019.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-21200** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-2	419	9	9	-5362	-1773	-3588
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-2	419	9	9	-5955	-1970	-3986
SUBSIDIO C.F.ALCANTARILLADO	2019-2	419	0	0	-2027	-670	-1357
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-2	419	0	0	0	-3	3

SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-3	419	0	0	-3756	-1242	-2514
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-3	419	7	7	-4632	-1532	-3100
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-3	419	0	0	0	-4	4
SUBSIDIO C.F.ALCANTARILLADO	2019-3	419	0	0	-2027	-670	-1357
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-3	419	7	7	-4170	-1379	-2791
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-2	419	0	0	-3756	-1242	-2514

## FUNDAMENTOS LEGALES

**ARTÍCULO 102.- Estratos y metodología.** Los inmuebles residenciales a los cuales se provean servicios públicos se clasificarán máximo en seis estratos socioeconómicos así: 1) bajo-bajo, 2) bajo, 3) medio-bajo, 4) medio, 5) medio-alto, y 6) alto.

Para tal efecto se emplearán las metodologías que elabore el Departamento Nacional de Planeación, las cuales contendrán las variables, factores, ponderaciones y método estadístico, teniendo en cuenta la dotación de servicios públicos domiciliarios. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser clasificada en un estrato superior al cuatro (4)

**ARTÍCULO 103.- Unidades espaciales de estratificación.** La unidad espacial de estratificación es el área dotada de características homogéneas de conformidad con los factores de estratificación. Cuando se encuentren viviendas que no tengan las mismas características del conglomerado, se les dará un tratamiento individual.

**ARTÍCULO 104.- Recursos de los usuarios.** Toda persona o grupo de personas podrá solicitar revisión del estrato que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por el comité de estratificación en el término de dos meses y las reposiciones por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**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 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 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: 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. 1892652 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 4 DE ABRIL 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. 233752-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YANETH ARANGO GARCIA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>233752-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	YANETH ARANGO GARCIA
Matrícula No	19606213
Dirección para Notificación	CARRERA 35 # 89 - 34 MZ 2 CS 32 PUERTA DE ALCALA

**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. 233752-52

DE: 4 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233752 de 28 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 28 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) YANETH ARANGO GARCIA identificado con C.C. No. 1088000418, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233752 consistente en: COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19606213 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CARRERA 35 # 89 - 34 MZ 2 CS 32 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 a su escrito petitorio radicado el día 28 de marzo de 2019, mediante el cual la usuaria manifiesta su inconformidad con el cobro por el concepto de instalaciones domiciliarias (revisión con geófono), según la usuaria el funcionario le informó que la fuga interna estaba ubicada debajo del lavadero, pero el daño se encontraba en la llave de la lavadora, causando con esto un daño más grande; por lo tanto solicita reliquidación; lo referente al predio ubicado en la Carrera 35 No 89-34 MZ 2 CS 32 Puerta del Alcalá, con matrícula de servicios públicos No 19606213, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Revisado el sistema de información comercial, se puede observar que el día 7 de marzo de 2019, la Empresa realizó visita con el geófono al predio, por solicitud de la señora Yaneth Arango García, identificada con cedula ciudadanía No 1088000418; se realizó la revisión con el geófono y se detectó fuga interna ubicada debajo del lavadero.

El cobro de la revisión con geófono se realizó con el cumplido No 378667755, y tuvo un costo de \$58.776, y de igual manera se cobró el valor del IVA el cual tuvo un costo de \$11.167, cobro que solo se realiza una sola vez y es obligación de la Empresa hacer este recaudo.

Es necesario aclarar en principio que el servicio de geófono prestado por la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira, se presta bajo unas condiciones especiales que son las siguientes;

1. De oficio: esta se ejecuta cuando se ha presentado una desviación significativa del consumo promedio de un predio, en la cual no existen fugas perceptibles o visibles, por lo cual se hace necesario la implementación del servicio de geófono.

2. A petición del usuario: esta se ejecuta a petición del usuario, cuando este tiene dudas respecto al consumo registrado en el predio, teniendo en cuenta que no existen fugas. Respecto al cobro del servicio de revisión con geófono, es un servicio adicional que se presta a los usuarios cuando lo requieren, debe cancelarse por parte del usuario, resaltando que se factura el servicio, mas no por los resultados que brinde éste.

En éste orden de ideas, se aclara al usuario que la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira ha puesto a disposición del usuario los medios tecnológicos de los que dispone y hace todo lo que esté al alcance para ubicar la fuga, pero si el equipo no lo detecta, la Empresa no se está obligada a lo imposible, en el caso de detectarse una fuga interna se le informa al usuario para que sea reparada.

Por lo anterior este Departamento considera que el cobro efectuado por la Empresa, por el concepto de instalaciones domiciliarias (revisión con el geófono) es correcto y no será objeto de modificación

## FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.** *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. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.*

**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 YANETH ARANGO GARCIA identificado con C.C. No. 1088000418 por concepto de COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO 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) YANETH ARANGO GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 35 # 89 - 34 MZ 2 CS 32 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: YANETH ARANGO GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19606213 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 4 DE ABRIL 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. 233790-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GILDARDO ANTONIO GARTNER GALLEGO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>233790-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	GILDARDO ANTONIO GARTNER GALLEGO
Matrícula No	1830561
Dirección para Notificación	CR 31 # 84- 20 TORRE 1 APTO 124 POR AV DE LAS AMERICAS

**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. 2870797

## Resolución No. 233790-52

DE: 4 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233790 de 29 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 29 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) GILDARDO ANTONIO GARTNER GALLEGO identificado con C.C. No. 15913307, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233790 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1830561 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 31 # 84- 20 TORRE 1 APTO 124 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 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, visita efectuada el día 3 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con lectura acumulada de 758 mt<sup>3</sup>, el predio se encuentra desocupado y el medidor registró diferencia de lectura, se observa el equipo de medida y no registra consumo.

En el periodo de febrero de 2019 en el predio se presentó una desviación significativa del consumo, por tal razón el día 27 de febrero de 2019 a las 4:00 PM, se le notificó al usuario que en el predio se había presentado una desviación significativa en el consumo la cual se encontraba dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto en cumplimiento en lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD No 006 de 2006 (Circular del Debido Proceso) se le comunicó que el Departamento Previa a la Facturación realizaría una diligencia de Revisión Técnica al inmueble para investigar las posibles causas que originaron el incremento, la cual se realizaría el día 5 de marzo de 2019 a las 2:30 PM, de igual manera se le solicita al usuario estar presente en la diligencia. La notificación de diligencia de revisión fue firmada por el señor Julián Toro.

Se visitó el predio el día y la hora señalada, el inmueble se encontraba solo, el usuario no asistió a la cita, se revisó el medidor y no registraba consumo.

Como no se pudo revisar las instalaciones internas del inmueble, la Empresa reprogramó una nueva visita, le notificó al usuario de la visita el día 8 de marzo de 2019, la cual se realizaría por parte del grupo de Previa a la Facturación, el día 14 de marzo de 2019 a las 10:00 AM. Se visitó el predio el día y la hora señalada y nuevamente el inmueble se encontraba solo y el usuario no asistió a la cita, se observa el medidor y no registra consumo.

La Empresa con base a lo estipulado en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedió a cobrar el consumo en base promedio histórico del inmueble correspondiente al periodo de febrero de 2019, en este periodo la diferencia de lectura fue de 70 mt<sup>3</sup> y la Empresa cobro en base al promedio histórico del predio que era de 8 mt<sup>3</sup> quedando pendiente por facturar 62 mt<sup>3</sup>.

Para el periodo de marzo de 2019 el medidor del inmueble no presentó diferencia de lectura y la Empresa procedió a cobrar los 62 mt<sup>3</sup> del consumo pendiente del periodo de febrero de 2019, que es el objeto de la

presente reclamación.

Esta acción se realiza en aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 *“Al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonaran o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso”*.

La Empresa dentro del término de cinco meses podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, según lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, se configuraran cobros inoportunos.

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

Concluyendo que:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de febrero y marzo de 2019 son correctos y no serán objeto de modificación alguna, ya que fueron registrados por el equipo de medida. 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.

## 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 GILDARDO ANTONIO GARTNER GALLEGO identificado con C.C. No. 15913307 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) GILDARDO ANTONIO GARTNER GALLEGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 31 # 84- 20 TORRE 1 APTO 124 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: GILDARDO ANTONIO GARTNER GALLEGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1830561 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 4 DE ABRIL 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. 233798-52 de 4 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BEATRIZ GOMEZ BUITRAGO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>233798-52</b>
Fecha Resolución	4 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	15 DE ABRIL DE 2019
Fecha de Desfijación	16 DE ABRIL DE 2019
Nombre del Peticionario	BEATRIZ GOMEZ BUITRAGO
Matrícula No	954081
Dirección para Notificación	beatrizgobu@yahoo.com CIUDAD PEREIRA

**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. 233798-52

DE: 4 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233798 de 29 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 29 DE MARZO DE 2019 el (la) señor(a) BEATRIZ GOMEZ BUITRAGO identificado con C.C. No. 30299512, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 233798 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 954081 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: MZ 3 BLQ 5 APTO 301 en el (los) periodo(s) facturados(s) .

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 2 de abril de 2019, en la cual fue imposible realizar la visita técnica ya que al predio no se pudo ingresar, de igual manera se llamó a la usuaria y se concertó visita y no asistió; 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"

Ahora bien, 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 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 periodo de marzo de 2019 fue de 93 mts<sup>3</sup> que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de febrero de 2019 fue de 72 mts<sup>3</sup>, lo que indica una diferencia de 21 mts<sup>3</sup>, 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.

### Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados durante el periodo de marzo de 2019, que son objeto de la presente reclamación, son correctos y no serán objeto de modificación alguna. 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.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 BEATRIZ GOMEZ BUITRAGO identificado con C.C. No. 30299512 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) BEATRIZ GOMEZ BUITRAGO enviando citación a Correo Electrónico:, beatrizgobu@yahoo.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BEATRIZ GOMEZ BUITRAGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 954081 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 4 DE ABRIL 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**