

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. 5842-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	5842-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	YHON JAIR AGUIRRE MARIN
Matrícula No	1787100
Dirección para Notificación	CARRERA 8 # 9-21 VILLAVICENCIO VILLAVICENCIO

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

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 20 DE MARZO DE 2018, el señor(a) YHON JAIR AGUIRRE MARIN, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2018-3, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 21 DE MARZO DE 2018, visita que fue atendida por EL USUARIO , y en tal revisión se detectó que el medidor 1015MMCAF005916AA que pertenece al predio con matrícula No 1787100, tenía una lectura acumulada de 581 m3 en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) MARZO DE 2018 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-43592** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1787100.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2018-3	414	0	9	0	13964	-13964
2108	2018-3	414	0	0	0	-4	4
1595	2018-3	414	0	9	0	7929	-7929
2500	2018-3	414	0	9	0	13507	-13507
1590	2018-3	414	0	9	0	8197	-8197

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 5870-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	5870-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE FERNANDO CARVAJAL VANEGAS
Matrícula No	19585798
Dirección para Notificación	fundacioncbs@hotmail.com MEJIA ROBLEDO

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

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 21 DE MARZO DE 2018, el señor(a) JOSE FERNANDO CARVAJAL VANEGAS, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2018-2,2018-3, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 22 DE MARZO DE 2018, visita que fue atendida por EL USUARIO, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA71543AA que pertenece al predio con matrícula No 19585798, tenía una lectura acumulada de 22 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) FEBRERO Y MARZO DE 2018 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-37848** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19585798.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2018-2	414	0	5	0	7196	-7196
2108	2018-3	414	0	0	0	-4	4
1590	2018-3	414	0	3	0	2732	-2732
67	2018-3	414	0	0	0	-4	4
1595	2018-2	414	0	5	0	4405	-4405
1595	2018-3	414	0	3	0	2643	-2643
2500	2018-2	414	0	5	0	7504	-7504
2500	2018-3	414	0	3	0	4502	-4502
2501	2018-3	414	0	3	0	4655	-4655
1590	2018-2	414	0	5	0	4224	-4224
2108	2018-2	414	0	0	0	-4	4

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **e0350**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 5862-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	5862-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	HECTOR FABIO BUENO MARTINEZ
Matrícula No	265363
Dirección para Notificación	AV 30 DE AGOSTO # 23 - 24 SIN BARRIO

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

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 21 DE MARZO DE 2018, el señor(a) HECTOR FABIO BUENO MARTINEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2018-3, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 22 DE MARZO DE 2018, visita que fue atendida por EL USUARIO, y en tal revisión se detectó que el medidor 0215MMCMK025954AA que pertenece al predio con matrícula No 265363, tenía una lectura acumulada de 2921 M3 en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) MARZO DE 2018 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-29064** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 265363.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2018-3	414	0	6	0	9309	-9309
1590	2018-3	414	0	6	0	5464	-5464
2500	2018-3	414	0	6	0	9005	-9005
1595	2018-3	414	0	6	0	5286	-5286

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 5869-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	5869-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	ELVA MARGARITA LUZARIO BARRIOS
Matrícula No	852285
Dirección para Notificación	contacto@banqueteselite.com BELMONTE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 22 DE MARZO DE 2018

Señor (a):
ELVA MARGARITA LUZARIO BARRIOS
contacto@banqueteselite.com - BELMONTE
Teléfono: 3291729
PEREIRA

Radicación: No. 5869 Radicado el 12 DE MARZO DE 2018
Matrícula: 852285
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: JUSTIFICAR LA CONSTANTE INTERRUPCION DEL SERVICIO.

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

En atención al escrito petitorio radicado el día 12 de marzo de 2018, comedidamente le informamos lo siguiente:

Frente a la inconformidad sobre la suspensión del servicio desde el sábado 10 de marzo de 2018 hasta el 12 de marzo de 2018, sin darse previo aviso, se informó de esta situación al Departamento de Operaciones de la Empresa, quienes al respecto informaron lo siguiente:

“El día 10 a 12 de marzo de 2018, no se presentó ningún corte de agua y por supuesto no se informó a la comunidad ningún evento en este sentido. Así las cosas, para la fecha indicada, en el predio mencionado (carrera 13 con calle 87, sector Belmonte) se está manifestando una descompensación del sistema de redes que abastece este sector, especialmente los fines de semana, y por tanto, la subgerencia Técnica está adelantando y ejecutando la instalación de una red de 8”, material HD, desde Unicentro hasta el Hospital Mental, con una inversión de \$340.000.000, lo que dará como resultado la solución definitiva a la problemática suscitada.”

Así mismo, el Departamento de Operaciones informó que, en cuanto al caudal y a las presiones dinámicas y estáticas, la Empresa se acoge a lo estipulado en el RAS- 2000, y en consecuencia las presiones mínimas (dinámica y estática) entregadas a los usuarios en unidades habitacionales individuales no podrán ser menores a 25 psi (nivel de presión) aproximadamente.

En cuanto a la inquietud sobre el caudal, la presión estática y dinámica que tiene la llave de registro del predio de propiedad de la peticionaria, se le informa que a causa del problema de descompensación que ocurre en el sector, en el predio reclamante y en el sector no siempre se alcanzan los niveles de caudal y presión estática o dinámica establecidos por la RAS-2000. Sin embargo, esta situación ya es de conocimiento de la Empresa, y como lo manifestó el Departamento de Operaciones, actualmente se está instalando la red de 8 pulgadas que busca mitigar este problema.

Por lo anterior, se ofrecen disculpas por todos los inconvenientes que se han presentado en el sector, pero la Empresa se encuentra al tanto de la situación y está tomando todas las acciones pertinentes para corregir esta situación de raíz, no sólo en el predio de propiedad de la peticionaria sino en el sector en general.

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

Dar por atendida la solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) ELVA MARGARITA LUZARIO

BARRIOS, identificado con C.C. No 37259541 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) ELVA MARGARITA LUZARIO BARRIOS enviando citación a Dirección de Notificación: contacto@banqueteselite.com - BELMONTE haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

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. 5872-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	5872-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA RUBIELA BETANCUR SANCHEZ
Matrícula No	681122
Dirección para Notificación	CR 14 BIS # 29- 39 SAN NICOLAS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 22 DE MARZO DE 2018

Señor (a):

MARIA RUBIELA BETANCUR SANCHEZ

CR 14 BIS # 29- 39 - SAN NICOLAS

Teléfono: 3178172051

PEREIRA

Radicación: No. 5872 Radicado el 15 DE MARZO DE 2018

Matrícula: 681122

Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA INFORMACION DE CUANTO HA PAGADO DESDE HACE 11 AÑOS Y SEIS MESES HASTA LA FECHA, PARA LIQUIDACIÓN DE BIENES DE UN DIVORCIO, DEL PREDIO CON MATRICULA 681122 SEGUN DOCUMENTO ADJUNTO

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

En atención a la petición radicada el 15 DE MARZO DE 2018, este Departamento se permite informar que el sistema actual de información comercial de la Empresa, solo conserva datos desde el mes de enero de 2013, porque en los años anteriores nos prestaba el servicio la Empresa Multiservicios S.A. la cual fue liquidada y sólo se migraron datos para el software nuevo de la Empresa de Acueducto Alcantarillado de Pereira, desde el año 2013. Por lo tanto, en el modulo de pagos del sistema 5INCO se refleja que han realizado pagos a favor de la matrícula **681122** correspondiente a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado por valor de **\$5.001.956**, desde enero de 2013 a febrero de 2018, y no es posible determinar que persona ha realizado los pagos, por lo tanto, la Empresa únicamente puede dar constancia del valor de los pagos recibidos a favor de esta matrícula.

Se adjunta relación de pagos, desde enero de 2015 a febrero de 2018 de la matrícula 681122:

Año	Mes	Valor	Fecha Recaudo	Tipo Documento	Entidad
2018	Febrero	\$108.570,00	28/02/2018	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2018	Enero	\$112.590,00	25/01/2018	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2017	Diciembre	\$116.990,00	26/12/2017	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2017	Noviembre	\$108.190,00	27/11/2017	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2017	Octubre	\$102.290,00	26/10/2017	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2017	Septiembre	\$111.230,00	25/09/2017	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2017	Agosto	\$150.230,00	30/08/2017	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2017	Julio	\$124.200,00	28/07/2017	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS

2017	Junio	\$129.970,00	04/07/2017	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2017	Mayo	\$30.000,00	24/05/2017	CUOTA INICIAL FINANCIACION	AGUAS Y AGUAS
2017	Marzo	\$136.830,00	24/03/2017	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2017	Febrero	\$66.834,00	03/03/2017	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2017	Enero	\$119.030,00	03/02/2017	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2016	Diciembre	\$117.880,00	11/01/2017	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2016	Noviembre	\$213.410,00	25/11/2016	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2016	Septiembre	\$261.680,00	22/09/2016	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2016	Julio	\$136.510,00	24/07/2016	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2016	Junio	\$117.420,00	23/06/2016	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2016	Mayo	\$127.340,00	25/05/2016	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2016	Abril	\$137.370,00	07/05/2016	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2016	Marzo	\$137.370,00	21/03/2016	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2016	Febrero	\$100.000,00	24/02/2016	CUOTA INICIAL FINANCIACION	AGUAS Y AGUAS
2016	Enero	\$107.770,00	18/01/2016	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2015	Noviembre	\$214.210,00	24/11/2015	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2015	Octubre	\$90.200,00	26/10/2015	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2015	Agosto	\$75.620,00	10/09/2015	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2015	Julio	\$204.520,00	23/07/2015	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2015	Mayo	\$183.890,00	21/05/2015	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2015	Marzo	\$165.720,00	19/03/2015	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2015	Febrero	\$74.450,00	27/02/2015	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2015	Enero	\$66.488,00	29/01/2015	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2014	Noviembre	\$73.430,00	16/12/2014	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2014	Octubre	\$85.640,00	10/11/2014	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2014	Octubre	\$55.400,00	16/10/2014	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2014	Agosto	\$52.390,00	27/08/2014	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2014	Julio	\$41.700,00	23/07/2014	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2014	Junio	\$27.870,00	16/06/2014	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2014	Abril	\$51.880,00	28/04/2014	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2014	Marzo	\$32.000,00	27/03/2014	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2014	Febrero	\$38.824,00	28/02/2014	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2014	Enero	\$56.290,00	27/01/2014	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2013	Diciembre	\$0,00	18/01/2014	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2013	Noviembre	\$71.750,00	03/12/2013	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2013	Octubre	\$28.850,00	19/10/2013	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2013	Agosto	\$91.600,00	27/08/2013	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2013	Julio	\$0,00	17/08/2013	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
2013	Julio	\$82.000,00	31/07/2013	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2013	Junio	\$45.000,00	20/06/2013	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2013	Mayo	\$42.000,00	31/05/2013	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2013	Abril	\$46.000,00	26/04/2013	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2013	Marzo	\$43.000,00	26/03/2013	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2013	Febrero	\$50.860,00	25/02/2013	ABONO	AGUAS Y AGUAS
2013	Enero	\$36.670,00	21/01/2013	FACTURA ACU-ALC-ASE	AGUAS Y AGUAS
Total		\$ 5.001.956,00	Cancelado a favor de la matricula 681122, sin determinar quien realizo el pago		

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

Dar por atendida la solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) MARIA RUBIELA BETANCUR SANCHEZ, identificado con C.C. No 42068294 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) MARIA RUBIELA BETANCUR SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CR 14 BIS # 29- 39 - SAN NICOLAS haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 17657-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Recurso No	17657-52
Fecha Resolución Recurso	22 DE MARZO DE 2018
RECLAMO	225857 de 6 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	DORIS LAGUNA ACUÑA
Identificación del Peticionario	30004964
Matrícula No.	1907088
Dirección para Notificación	MZ D CS 77 B LA ISLA DE 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. 17657-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17657 DE 12 DE MARZO DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 225857 DE 5 DE MARZO DE 2018

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) DORIS LAGUNA ACUÑA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 30004964 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 225857-52 de 6 DE MARZO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula No. 1907088 Ciclo 12, ubicada en la dirección MZ D CS 77 B, Barrio LA ISLA DE CUBA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 12 DE MARZO DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión de acuerdo a lo expuesto en el documento adjunto.

- Además solicita se revoque la decisión tomada en la resolución 225857-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de ENERO de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de CIENTO OCHO MIL CIENTO SESENTA PESOS (\$108.160), con fecha límite de pago el 1 de FEBRERO de 2018.

Así mismo, se observa en el Sistema que el usuario pagó el día 5 de febrero de 2018 a las 11:27 AM. Sin embargo, el mismo día 5 de febrero de 2018 a la 1:33 PM, se desplazó el personal operativo al predio, con la finalidad de suspender el servicio y como consta en la siguiente acta, el funcionario manifiesta bajo gravedad de juramento que la suspensión del servicio fue ejecutada.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.
 ACTA DE CORTE DEL SERVICIO M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de 2013
 ORDEN Nro. 1191414 FECHA: 2 DE FEBRERO D SALDO: 108.160 EDAD: 2
 SECUENCIA: 1191414

MATRICULA: 1907088 MZ D CS 77 B AYUDA DIRECCIÓN: ESTRATO: Emble 1 CICLO: 12 MEDIDOR: P1215MMCMX30239AA TIPO DE CORTE: CORTE ACUEDUCTO OBSERVACIONES	JOSE RUBEN GUTIERREZ RIOS LA ISLA DE CUBA CLASE USO: RESID-EST 1 RUTA: 7 - 47850	SEÑOR USUARIO: SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO DE SU FACTURA... LA EMPRESA AGUAS Y ADUANAS DE PEREIRA... "Cuidar el AGUA es tarea de todos. Empecemos hoy, mañana puede ser demasiado tarde"
--	---	---

LA PRESENTE ORDEN DE SUSPENSIÓN SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 149 DE LA LEY 143 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTICULO 13 DE LA LEY 889 DE 2001, POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, ASI MISMO SE LE INFORMA QUE PARA REESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DADEA Estricto cumplimiento a lo ordenado por el articulo 31 del decreto 382 de 1996, en cuanto a que será necesario que el usuario o suscriptor elabore LA CAUSA QUE ORIGINO LA SUSPENSIÓN, IGUALMENTE DEBERA CANCELAR LAS TAMPAS DE RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN, ASI COMO LOS DEMAS COMISOS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACIÓN DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO, PARA EL EFECTO DEBERA PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 10 Y 17 - 33, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

OPOSICIÓN DEL USUARIO CREDITO SOLO FOTO USUARIO NO FIRMA
 FECHA DE EJECUCION (mes/ dia/ año) 2/8/18 HORA LABOR 1:33
 USUARIO TESTIGO RESPONSABLE Certifico bajo gravedad de juramento que el corte del servicio fue ejecutado

41 - 59

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P. ACTA DE
 8/02/2018 10:37:58 a.m. M-CO-CR-R05 Ver 2 Jul 15 de 2013
 RECONEXION DEL SERVICIO
 ORDEN Nro. 1191414 FECHA: 2 DE FEBRERO DE 2018 CICLO: 12
 RUTA: 7 - 47850
 MATRICULA: 1907088 DIRECCION: MZ D CS 77 B, LA ISLA DE CUBA,
 MEDIDOR: P1215MMCMX30239AA
 TIPO DE CORTE: CORTE ACUEDUCTO CONTADOR: P1215MMCMX30239AA
 SALDO: EDAD: 2 LECTURA
 OBSERVACIONES:

SEÑOR (A) SUScriptor (A) Y/O USUARIO (A) EN VISTA DE QUE AL MOMENTO DE EFECTUAR LA PRESENTE REINSTALACION DEL SERVICIO EL PRECIO OBJETO DE LA MEDIDA SE ENCONTRABA DESOCUPADO Y/O SOLO, SE LE HACE SABER QUE LA LLAVE DE PAGO QUEDA:

"Agua = Vida Conservación = Futuro"

1. Llave de paso cerrada
2. Quedo sin fugas
3. El medidor esta registrado
4. Quedo cerrada la tapa del seguridad
5. Quedo pendiente algun trabajo por realizar
6. Ejecutado

FECHA DE EJECUCION (mes/ dia/ año) 2/8/18 HORA LABOR 3:30 TELEFONO
 RESPONSABLE

Por lo anterior, es necesario resaltar que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos **goza de la presunción de buena fe** y de no ser así, no es suficiente afirmarlo, sino probarlo y se observa que el usuario no allegó prueba siquiera sumaria para demostrar que el funcionario actuó con deshonestidad y que nunca le suspendieron el servicio.

Adicionalmente se observa que cuando el personal de la Empresa se desplazó al sitio con la finalidad de realizar la reconexión del servicio, se encontró reconectado. Por ello el recurrente ha violado la cláusula décima quinta del Contrato de Condiciones Uniformes, suscrito entre el reclamante y la Empresa Aguas y Aguas de Pereira que dice:

CLAUSULA DECIMO QUINTA 4. 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: j) Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.

Es por lo anterior, que lo registrado por los funcionarios de terreno en las actas de suspensión, se considera prueba suficiente para tomar decisiones a través de los actos administrativos expedidos por la Empresa, **porque lo certifican bajo gravedad de juramento y por ello goza de la presunción de buena fe.** No obstante, se le recuerda al recurrente que es libre de acceder a la vía judicial y manifestar toda su inconformidad.

Sin embargo, analizada la información anterior se puede afirmar que el usuario pagó antes de la ejecución de la suspensión del servicio, y por lo tanto no existe fundamento para realizar el cobro de la reconexión del servicio. Por tal razón este Departamento revoca la decisión inicial y se reliquidará el cobro por la reconexión del servicio.

Quedando así resuelto el recurso de reposición y 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.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-2	484	0	0	0	35937	-35937

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 DORIS LAGUNA ACUÑA en contra de la Resolución No. 225857-52 de 6 DE MARZO DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1907088 la suma de **-35937**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. 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 22 DE MARZO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

**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. 17663-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Recurso No	17663-52
Fecha Resolución Recurso	22 DE MARZO DE 2018
RECLAMO	225703 de 7 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA JOVITA CORREA DE QUINTERO
Identificación del Peticionario	24762713
Matrícula No.	1604412
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 13 VILLA ALEXANDRA DOSQUEBRADAS SIN BARRIO

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. 17663-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17663 DE 13 DE MARZO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 225703 DE 28 DE FEBRERO DE 2018**

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) MARIA JOVITA CORREA DE QUINTERO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24762713 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 225703-52 de 7 DE MARZO DE 2018, 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. 1604412 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 16 CS 4, Barrio PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-2,2018-1,2017-12.**

Que el recurrente por escrito presentado el día **13 de MARZO de 2018** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: *"[Alto cobro de las tarifas sin justificación clara, versiones distintas por parte del personal de Aguas y Aguas, pido me sea reliquidado y mis facturas iguallen el consumo a los meses anteriores. La propiedad solo es ocupada eventualmente por lo que en consumo no es posible dicho gasto]"* además solicita:

- Se modifique o revoque. la decisión tomada en la resolución 225703-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

Que este departamento verificó el consumo facturado en los periodos de **DICIEMBRE de 2017, ENERO y FEBRERO de 2018** en el sistema de información comercial encontrando lo siguiente, a saber:

Que para el período de **OCTUBRE de 2017** según el sistema de información comercial el medidor registró de **220 m3 a 07 m3**, arrojando una diferencia de **213 m3** respecto del período de **SEPTIEMBRE de 2017**, sin embargo, la Empresa solo facturó el consumo promedio equivalente, es decir, **07 m3**, mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 *"Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores"*, **dejando pendiente por facturar 206 m3**. Además se registra la siguiente observación: *"Consumo pendiente por facturar"*.

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **17 de OCTUBRE de 2017**, se encontró lo siguiente, a saber: *"[INFORME DE LA VISITA EN TERRENO: Predio solo, medidor se observa registrar aceleradamente posible fuga, se cierra la llave de paso]"*. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **243 m3**.

Que el día **27 de OCTUBRE de 2017** la empresa entregó en el inmueble objeto de reclamo *(Predio solo, se dejó carta, bajo la puerta)*, la notificación de **VISITA DE REVISIÓN PREVIA** a la facturación donde se le informaba que con ocasión a la presencia de una desviación significativa se visitaría el inmueble el día **02 de NOVIEMBRE de 2017 a las 11:00 am**. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **336 m3**.

Que el día **02 de NOVIEMBRE de 2017 a las 11:00 am** se realizó **VISITA PREVIA** al inmueble, encontrando lo siguiente, a saber: *"[El estado físico de la acometida: Bueno, el estado del medidor: Bueno, el estado de las instalaciones internas y su funcionamiento: Instalaciones en buen estado sin fugas, pero medidor se*

observa registrar con llaves cerradas, posible fuga]". El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **360 m3**.

Observaciones	Funcionario	Porcentaje	Usuario	Nombre usuario	Fecha
A) Se reviso el predio con el geofono y no presenta fuga interna.	FERNANDO EMILIO TORRES MORENO	100 %	2533	MARIBEL MORALES	07/12/2017 12:24:05 p. m.

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **17 de NOVIEMBRE de 2017**, se encontró lo siguiente, a saber: "[INFORME DE LA VISITA EN TERRENO: Predio solo, Viven 04 personas, local APOSTAR y vivienda, el medidor no registró en 05 minutos, según información del local el predio tenía fuga en un sanitario]". El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **370 m3**.

Que para el período de **NOVIEMBRE de 2017** según el sistema de información comercial el medidor registró de **369 m3 a 220 m3**, arrojando una diferencia de **149 m3** respecto del período de **OCTUBRE de 2017**, que sumado a los **206 m3** pendientes por facturar de **OCTUBRE de 2017** da como resultado **355 m3**, sin embargo, la Empresa solo facturó el promedio equivalente, es decir, **07 m3**, dejando pendiente por facturar **348 m3**.

Que para el período de **DICIEMBRE de 2017** según el sistema de información comercial el medidor registró de **376 m3 a 369 m3**, arrojando una diferencia de **07 m3** respecto del período de **NOVIEMBRE de 2017**, que sumado a los **348 m3** pendientes por facturar de **NOVIEMBRE de 2017** da como resultado **355 m3**, sin embargo, la Empresa solo facturó **100 m3**, dejando pendiente por facturar **255 m3**.

Que para el período de **ENERO de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **378 m3 a 376 m3**, arrojando una diferencia de **02 m3** respecto del período de **DICIEMBRE de 2017**, que sumado a los **255 m3** pendientes por facturar de **DICIEMBRE de 2017** da como resultado **257 m3**, sin embargo, la Empresa solo facturó **102 m3**, dejando pendiente por facturar **155 m3**.

Que para el período de **FEBRERO de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **383 m3 a 378 m3**, arrojando una diferencia de **05 m3** respecto del período de **ENERO de 2018**, que sumado a los **155 m3** pendientes por facturar de **ENERO de 2018** da como resultado **160 m3**. Por lo cual la empresa facturó **160 mt3**, no quedando consumos pendientes por facturar para próximas facturaciones.

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **16 de FEBRERO de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: "[INFORME DE LA VISITA EN TERRENO: Predio solo]". El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **383 m3**.

Que en visita realizada por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **05 de MARZO de 2018** con ocasión al reclamo, se encontró lo siguiente, a saber: "[Se revisó y existe fuga por rebose en el sanitario. Predio ocupado por 04 personas]". El equipo de medida N° **C17LA110608AA** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registraba una lectura acumulada de **389 m3**.

Que en aras de brindar cabal respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar otra

inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **21 de MARZO de 2018** donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la empresa, el equipo de medida N° **C17LA110608AA** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registraba una lectura acumulada de **394 m3**, habitan el inmueble **04** personas. *“Se revisó el predio, no hay fugas, todo en buen estado”.*

Que de acuerdo a lo encontrado en el sistema de información comercial y a las visitas técnicas anteriormente referidas, se identifica que las fugas visibles detectadas en el predio ya fueron reparadas.

Que el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, Decreto 1842/91, en el artículo 42 establece: *“DEL TRATAMIENTO DE FUGAS. Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de fuga visible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado”.*

Que para este Departamento no son de recibo las manifestaciones de la usuaria consistentes en: *“[Alto cobro de las tarifas sin justificación clara, versiones distintas por parte del personal de Aguas y Aguas. La propiedad solo es ocupada eventualmente por lo que en consumo no es posible dicho gasto]”,* pues en repetidas ocasiones no facilitaron el ingreso del equipo de revisores de la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira para efectuar el diagnóstico técnico correspondiente a las instalaciones internas, pues el inmueble se encontraba solo, contrariando lo dispuesto en el contrato de Servicios Públicos Domiciliarios que estipula en la CLÁUSULA DÉCIMA sobre las obligaciones del suscriptor o usuario literal n) *“Permitir la revisión de las instalaciones internas (...)”.*

Que en este orden de ideas, las pruebas arrimadas al proceso se enmarcan dentro de lo establecido en la normativa vigente, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas en el inmueble de matrícula N°. **1604412** 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.

Que en consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial, ya que en el predio se presentaron fugas visibles, las cuales son responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura, en razón a lo cual la Empresa considera que el consumo facturado por el equipo de medida N°. **C17LA110608AA** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal durante los periodos de **DICIEMBRE de 2017, ENERO y FEBRERO de 2018** son correctos y no será objeto de modificación alguna, además teniendo en cuenta que de acuerdo a los medios de prueba, se garantizó el debido proceso, 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. 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, de ahí que la Empresa ha actuado de conformidad con la ley 142 de 1994, especialmente los siguientes artículos:

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 [...].

Artículo 149. De la revisión previa. 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 la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Artículo 150. 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. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

Que es preciso recomendar 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.

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 MARIA JOVITA CORREA DE QUINTERO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 225703-52 de 7 DE MARZO DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA JOBITA CORREA DE QUINTERO enviando citación a correo electrónico suministrado en el escrito de recurso: isanegrita2006@hotmail.com; así mismo, se enviará a la Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 13 VILLA ALEXANDRA DOSQUEBRADAS haciéndole entrega de una copia de la misma.

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 22 DE MARZO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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. 17672-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Recurso No	17672-52
Fecha Resolución Recurso	22 DE MARZO DE 2018
RECLAMO	225865 de 9 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ ELENA BAUTISTA
Identificación del Peticionario	51882652
Matrícula No.	347765
Dirección para Notificación	SANTA LUCIA DEL BOSQUE CS 23 SANTA ROSA DE CABAL SIN BARRIO

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. 17672-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17672 DE 15 DE MARZO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 225865 DE 5 DE MARZO DE 2018**

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) LUZ ELENA BAUTISTA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 51882652 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 225865-52 de 9 DE MARZO DE 2018, 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. 347765 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 9 # 40- 59, Barrio VENECIA-CENTRO, en el (los) periodo(s) facturados(s) 2017-11,2018-2,2018-1,2017-10,2017-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 15 de Marzo de 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, por lo que impugnó la decisión inicial, ya que no está de acuerdo con los consumos facturados por la Empresa en los periodos de Octubre, Noviembre, Diciembre de 2017, Enero y Febrero de 2018, según la usuaria el predio se encuentra desocupado hace 2 años y no hay razón para que el medidor registre consumo si el servicio se encuentra suspendido, por lo tanto solicita la reliquidación de los consumos; 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 Atención al Cliente el día 21 de Marzo de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la Empresa, a través de una acometida de 1/2" de diámetro, tiene instalado el equipo de medida N° P1215MMCMX22316AA, con una lectura acumulada de 528 m3, el predio se encuentra desocupado y el medidor ha registrado diferencia de lecturas; las instalaciones internas, la acometida y el medidor se encontraron en buen estado, en el predio se adelanta remodelación.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante los periodos de Octubre, Noviembre, Diciembre de 2017, Enero y Febrero de 2018 que son 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, los consumos reportados para los periodos objeto de la reclamación son los siguientes:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO
Octubre	506	505	1
Noviembre	507	506	1
Diciembre	514	507	7
Enero	522	514	8
Febrero	526	522	4

Es prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor. Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

La ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo del lugar que denoten la presencia de alguna anomalía indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio.

En el sistema de información comercial se puede observar que el predio tenía el servicio suspendido, pero en cada periodo de facturación el equipo de medida registraba diferencia de lectura, teniendo en cuenta que el lector visitaba el inmueble en cada periodo de facturación para tomar lectura al medidor, y se pudo confrontar que la lectura acumulada que presenta el medidor del inmueble es coherente con la lectura reportada por el revisor de este Departamento en la visita realizada con ocasión de la presente reclamación.

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 Atención al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por sí 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, que el predio se encuentra desocupado y el medidor ha registrado diferencia de lectura, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada con ocasión del recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y se encontraron en buen estado, 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 especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, pues obsérvese que la misma se realizó en compañía del usuario, quien así mismo suscribió el acta de visita y pudo verificar en compañía del revisor que las instalaciones internas no presentan anomalía alguna que amerite enfocar la decisión en otro sentido, diferente a la de confirmar los consumos.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en los períodos de Octubre, Noviembre, Diciembre de 2017, Enero y Febrero de 2018 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. **Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.**

De igual manera debo hacerle una aclaración al usuario, que la Ley 142 de 1994 no establece valor fijo en la factura para el pago del servicio de acueducto y de alcantarillado, el cobro se realiza con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada periodo.

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, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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.

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.

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 LUZ ELENA BAUTISTA y **NO ACCEDE** a sus pretensiones y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 225865-52 de 9 DE MARZO DE 2018, 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 22 DE MARZO DE 2018



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. 225976-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	225976-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	GIOVANNI DE JESUS LEAL GRAJALES
Matrícula No	165555
Dirección para Notificación	CL 16 BIS # 13- 26 SAN JOSE SUR

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 225976-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 225976 de 15 DE MARZO DE 2018

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 15 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) GIOVANNI DE JESUS LEAL GRAJALES identificado con C.C. No. 10033272, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 225976 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 165555 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 16 BIS # 13- 26 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3.

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 calificación)

Que el 21 DE MARZO DE 2018 personal del Departamento de Servicio al Cliente se desplazó al inmueble con el fin de revisar las instalaciones internas y el predio se encontraba solo, se marcó en varias oportunidades al número del celular que suministró el reclamante y no fue posible la comunicación, sin embargo, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1215MMCCA27729AA el cual registra una lectura acumulada de 194 m3, se revisó la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MARZO DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 29 m3, avanzó de 139 a 168 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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.

CONCLUYÉNDOSE:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de MARZO DE 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 GIOVANNI DE JESUS LEAL GRAJALES identificado con C.C. No. 10033272 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) GIOVANNI DE JESUS LEAL GRAJALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 16 BIS # 13- 26 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: GIOVANNI DE JESUS LEAL GRAJALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 165555 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 225979-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	225979-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	ROBERTO ANTONIO ARIAS BERRIO
Matrícula No	260240
Dirección para Notificación	CR 11 # 25- 38 LAGO URIBE 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. 225979-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 225979 de 15 DE MARZO DE 2018

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 15 DE MARZO DE 2018 el señor ROBERTO ANTONIO ARIAS BERRIO identificado con C.C. No. 4343655, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 225979 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 260240 Ciclo: 1 ubicada en: CR 11 # 25- 36 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 de Marzo de 2018 en la que participó el usuario del servicio público y FREDY RAMOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1315MMCEL38801AA el cual registra una lectura acumulada de 822 mt3. Instalaciones en buen estado se le informó al usuario, el medidor esta en óptimas condiciones para la medición.

Consultado el sistema de Información Comercial de la Empresa respecto a los consumos facturados al predio en mención con matrícula No: 260240, se observó que la Empresa ha estado facturando con base al promedio, dando cumplimiento al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo 2018	817	814 mt3	3 mt3	13 mt3	Inconsistencia

No obstante, al analizar el histórico de consumos completo, se observo que el consumo en el predio no tenía claridad sobre la lectura inconsistente existiendo entonces un cobro superior asignado por error ya que no se descontó la lectura anterior de forma correcta, dadas las condiciones del predio y su actividad se procederá a efectuar la reliquidación respecto al periodo de **Marzo de 2018 y asignar el consumo correcto que es de 3 mt3** así:

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-26652** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-3	400	3	13	-572	-2478	1906

CONSUMO ACUEDUCTO	2018-3	400	3	13	4502	19510	-15008
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-3	400	0	0	-4	0	-4
IND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-3	400	3	13	-591	-2562	1970
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	400	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-3	400	3	13	4655	20170	-15515

Se informa que el medidor esta en óptimas condiciones para la medición de los consumos lo que indica que no esta frenado.

Lo anterior tiene fundamento legal en lo señalado en las siguientes disposiciones:

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

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

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

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

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

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

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

•**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 de la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”*

“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.*

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.”

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 ROBERTO ANTONIO ARIAS BERRIO identificado con C.C. No. 4343655 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) ROBERTO ANTONIO ARIAS BERRIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 25- 38 LAGO URIBE 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: ROBERTO ANTONIO ARIAS BERRIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 260240 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c1100

**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. 226005-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226005-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO
Matrícula No	45708
Dirección para Notificación	CR 9 # 11 - 72 PARQUE LA LIBERTAD LA LIBERTAD

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. 226005-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226005 de 16 DE MARZO DE 2018

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 16 DE MARZO DE 2018 el señor LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO identificado con C.C. No. 10135102, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226005 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 45708 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 6- 56 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-3.**

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)**

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 de Marzo de 2018 en la que participó el usuario del servicio y FREDY RAMOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA53500AA el cual registra una lectura acumulada de 301 mT3. Se verificaron las instalaciones del predio donde se alquilan habitaciones con un promedio de 12 personas, no se localizan ni fugas ni daños en las instalaciones. ■

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **45708**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIRO	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo 2018	281 MT3	270 MT3	11 MT3	58 MT3	Consumo a Cumulado: 11 mt3 + 47 mt3 total 58 mt3 (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero 2018	270 MT3	261 MT3	9 MT3	9 MT3	Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Enero 2017	261 MT3	206 MT3	55 MT3	8 MT3	Por promedio (Art. 146-Ley 142/94 Pendiente por Facturar : 47 mt3

En la previa realizada en el periodo **de Marzo del 2018**, Se encontró lo siguiente: se cobran 47 mts pendientes de enero y el consumo de marzo se realizó visita y se encontró que usuario afirma que no es necesaria la revisión tenía una sanitaria con fuga y ya el reparo, lo ocupan. 3 personas

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **45708** por la Empresa, respecto a los periodos de, **Enero, Febrero y Marzo de 2018** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar, en el periodo de **Enero de 2018**, la diferencia de lectura fue de **55 mt3**, pero solo se cobraron **8 mt3** POR PROMEDIO, dejando pendiente **47 mt3** para el periodo siguiente, **en el periodo de Febrero de 2017** la diferencia de lectura fue de **9 mt3** los cuales se asignaron para cobro dejando pendiente los **47 mt3** del mes de **Enero de 2018** para los próximos periodos, ya en el periodo de **Marzo de 2018** el medidor avanzo solo **11**

mt3 más 47 mt3 del acumulado del periodo de **Enero de 2018** da un total de **58 mt3 para el periodo de Marzo de 2018**, una vez verificado que las instalaciones se encuentran en buen Estado, se concluye que al no existir daños o situaciones que justifiquen el incremento del consumo, los mismos son producto de la utilización 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

“ARTÍCULO 146 y 149 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.”

Artículo 149. De la revisión previa. 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 la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

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 LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO identificado con C.C. No. 10135102 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) LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 11 - 72 PARQUE LA LIBERTAD 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: LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO la cancelación de las sumas

pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 45708 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c1100

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. 225989-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	225989-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO VELASQUEZ ARISTIZABAL
Matrícula No	896514
Dirección para Notificación	CR 8 # 20- 54 APTO 801 EDIF BELVEDERE PLAZA DE BOLIVAR PLAZA DE BOLIVAR

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. 225989-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 225989 de 16 DE MARZO DE 2018

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 16 DE MARZO DE 2018 el señor CARLOS ALBERTO VELASQUEZ ARISTIZABAL identificado con C.C. No. 10087996, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 225989 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 896514 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 8 # 20- 54 APTO 801 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-3.**

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)**

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 de Marzo de 2018 en la que participó el usuario del servicio y FREDY RAMOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA41695AA el cual registra una lectura acumulada de 379 mT3. Se revisaron todas las instalaciones del predio y están en buen estado, se le informo al usuario. ■

A hora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **896514** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo 2018	365 mt3	317 mt3	48 mt3	48 mt3	Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula **No.896514** respecto al periodo de, **Marzo de 2018** son correctos, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura, adicionalmente, una vez verificado el estado del predio, se constató que las instalaciones se encuentran en buen estado, por tanto, se concluye que los consumos facturados son producto de la utilización 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.**

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 CARLOS ALBERTO VELASQUEZ ARISTIZABAL identificado con C.C. No. 10087996 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) CARLOS ALBERTO VELASQUEZ ARISTIZABAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 20- 54 APTO 801 EDIF BELVEDERE PLAZA DE BOLIVAR 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: CARLOS ALBERTO VELASQUEZ ARISTIZABAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 896514 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c1100

**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. 226000-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226000-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	ARISTIDES RINCON AGUDELO
Matrícula No	1915909
Dirección para Notificación	CR 12 BIS # 10- 35 TORRE 1 APTO 305 EDIF 1012 LOS ALPES LOS ALPES

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 226000-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226000 de 16 DE MARZO DE 2018

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 16 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) ARISTIDES RINCON AGUDELO identificado con C.C. No. 10084676, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226000 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1915909 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 12 BIS # 10- 35 TORRE 1 APTO 305 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3.

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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE MARZO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 13-020903 el cual registra una lectura acumulada de ____ m3.

Que el 21 DE MARZO DE 2018 personal del Departamento de Servicio al Cliente se desplazó al inmueble con el fin de revisar las instalaciones internas y no fue posible ingresar al apartamento, no contestaron el citofono, igualmente se llamó telefonicamente y el reclamante manifestó que no podía atender la revisión, sin embargo se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 13-020903 el cual registra una lectura acumulada de 262 m3; se revisó la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MARZO DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 8 m3, avanzó de 250 a 258 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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.

CONCLUYÉNDOSE:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de MARZO DE 2018 es correcto y no será modificado, porque la

empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ARISTIDES RINCON AGUDELO identificado con C.C. No. 10084676 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) ARISTIDES RINCON AGUDELO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 BIS # 10- 35 TORRE 1 APTO 305 EDIF 1012 LOS ALPES 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: ARISTIDES RINCON AGUDELO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1915909 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 225986-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	225986-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA JARAMILLO MENDOZA
Matrícula No	138321
Dirección para Notificación	AV DEL RIO # 18 - 30 ZEA ZEA

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. 225986-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 225986 de 16 DE MARZO DE 2018

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 16 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) LUZ MARINA JARAMILLO MENDOZA identificado con C.C. No. 42064151, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 225986 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 138321 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: AV DEL.RIO # 18 - 30 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-2,2018-3,2018-1.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en los periodos de ENERO, FEBRERO y MARZO de 2018.

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
ENERO DE 2018	Lectura actual 1442 m3 menos (-) lectura anterior 1417 m3 es igual (=) a 25 m3	Consumo por aumento de personas.
FEBRERO DE 2018	Lectura actual 1464 m3 menos (-) lectura anterior 1442 m3 es igual (=) a 22 m3	Sin anomalía. Sin observación. Tipo de consumo: Normal.
MARZO DE 2018	Lectura actual 1488 m3 menos (-) lectura anterior 1464 m3 es igual (=) a 24 m3	Sin anomalía. Sin observación. Tipo de consumo: Normal.

Que en la revisión técnica realizada el día **20 de MARZO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se encontró el equipo de medida N°. **P0915MMCCA106734AA** registrando una lectura acumulada de **1494 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, en el predio habitan **02** personas, **hay 01 baño**, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas que induzcan al incremento del consumo.

Que en este orden de ideas, resulta imperativo efectuar dos precisiones: 1°. Que la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y 2°. Que la Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual.

Que en el caso concreto que ha quedado plenamente demostrado que en el inmueble no se encontraron fugas que induzcan el incremento del consumo, por tanto lo registrado en el equipo de medida obedece a la utilización del servicio de acueducto, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada el **20 de MARZO de 2018**, donde se deja constancia que **se revisó** el inmueble de matrícula N°. **138321** y **no existen fugas**, así mismo la observación consignada en el sistema de información comercial referente a que el incremento del consumo se debe al aumento de personas, 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, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados por diferencia de lectura en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. 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.

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente

del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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 LUZ MARINA JARAMILLO MENDOZA identificado con C.C. No. 42064151 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 JARAMILLO MENDOZA enviando citación a Dirección de Notificación:, AV DEL RIO # 18 - 30 ZEA 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 JARAMILLO MENDOZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 138321 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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. 225996-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	225996-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	JANETH FRANCO PADILLA
Matrícula No	59048
Dirección para Notificación	CR 10 # 9- 14 COROCITO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 225996-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 225996 de 16 DE MARZO DE 2018

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 16 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) JANETH FRANCO PADILLA identificado con C.C. No. 1088261065, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 225996 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 59048 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 9- 16 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-3.**

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

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el período de MARZO de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de MARZO de 2018 el medidor registró de 121 m3 a 164 m3, arrojando una diferencia de lectura de 43 m3.

En visita realizada el 21 de MARZO de 2018 se encontró medidor No. P1715MMRSA100905AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **186 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial y no giraba con llaves cerradas; además; se observó una FUGA EXTERNA por rebose del sanitario, **la cual es responsabilidad del usuario**. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994. **Se recomienda la reparación inmediata de la fuga a fin de evitar pérdidas de agua.**

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

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

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en el período de MARZO de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con

base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JANETH FRANCO PADILLA identificado con C.C. No. 1088261065 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) JANETH FRANCO PADILLA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 9- 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: JANETH FRANCO PADILLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 59048 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

**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. 226008-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226008-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	NORA RUIZ DE GIRALDO
Matrícula No	195420
Dirección para Notificación	lilianagiraldor@hotmail.com PLAZA DE BOLIVAR

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. 226008-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226008 de 16 DE MARZO DE 2018

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 16 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) NORA RUIZ DE GIRALDO identificado con C.C. No. 24940214, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226008 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 195420 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 21 # 7- 50 PS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3.

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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE MARZO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) NORA RUIZ DE GIRALDO como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA71053AA el cual registra una lectura acumulada de 260 m3. SE ENCONTRO FUGA VISIBLE POR EL TANQUE DEL SANITARIO, SE RECOMENDO EL CAMBIO DEL ACCESORIO AL USUARIO PRESENTE EN LA REVISIÓN.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MARZO DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de 14 m3, avanzó de 243 a 257 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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.

CONCLUYÉNDOSE:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de MARZO DE 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

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 NORA RUIZ DE GIRALDO identificado con C.C. No. 24940214 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) NORA RUIZ DE GIRALDO enviando citación a Correo Electrónico:, lilianagiraldo@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NORA RUIZ DE GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 195420 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 226079-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226079-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	MELISSA OSPINA
Matrícula No	300269
Dirección para Notificación	CL 30 B # 5- 74 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

Resolución No. 226079-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226079 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) MELISSA OSPINA identificado con C.C. No. 1088270057, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226079 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 300269 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 30 B # 5- 74 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-3.**

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)**

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que el servicio de acueducto y alcantarillado que se factura a la **Matrícula 300269**, del predio ubicado en la CALLE 30 B No. 5-74 SECTOR 1 DE FEBRERO, encontrándose que la Empresa generó el día **26 de febrero de 2018**, la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 01 de Marzo de 2018 **2:56 p.m.** para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la **factura No 43921457** del período de **Febrero de 2018 (contando con edad 2 facturas sin cancelar) y con fecha límite de pago para el 23 de Febrero del 2018**, se encontró con la oposición del usuario que no permitió el corte del servicio, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994.**

Adicional a lo anterior, se revisó el histórico de pagos de la matrícula de la referencia, encontrando que el usuario efectuó un pago a través de la **factura anteriormente relacionada el día 07 de Marzo de 2018 a las 3:24 p.m.** es decir, que el pago se realizó extemporáneamente, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto.

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio facturado a la **matrícula No. 300269**, por haber realizado el pago de manera extemporánea y haberse opuesto al procedimiento de corte de fecha 01 **de Marzo de 2018**, por lo tanto, no se procederá a reliquidar por dicho concepto.

Así las cosas, se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2)

períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas

Observándose lo anterior y de acuerdo con el **contrato de servicios públicos (Resolución No.182 de 2004)** celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la **matrícula No. 1150846**, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el artículo **128 de la Ley 142 de 1994.**, 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; ahora bien, respecto al cobro de la reconexión se debe tener en:

- **Artículo 96 y 142 de la Ley 142 de 1994**

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

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

- **DIRECTIVA DE GERENCIA No. 299 del 13 de Septiembre de 2016, en su artículo cuarto numeral 4.4** mediante el cual se regula lo concerniente al proceso de corte y reconexión, que expresa lo siguiente:

4.4. Vencido el plazo máximo, sin que se confirme el pago, la Empresa procederá con la generación de las órdenes de corte, y procederá con el cobro del procedimiento una vez generada la reconexión, incluido el proceso de desplazamiento para efectuar el corte del servicio, habida cuenta que la Empresa incurre en gastos operacionales para efectuar un procedimiento legítimo, no siendo válida la posición de oposición para no cobro. Por tal motivo, la Empresa cobrará el valor del procedimiento aunque el usuario se oponga al corte, de conformidad con los Artículos 96, 132, y 147 de la Ley 142 de 1994.

Igualmente la Empresa cobrará el valor de los costos administrativos/operativos cuando se comisione a un contratista para ejecutar una reconexión y al llegar al predio se encuentra que el servicio ya fue reconectado por personal diferente al de la Empresa.

Parágrafo 1: La única circunstancia en la cual dicho procedimiento no se cobrará, o se acreditará en caso de haber sido cobrado, será cuando el usuario moroso compruebe que efectuó el pago antes del momento en que el contratista de la Empresa llegó a su predio a realizar el corte.

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 E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MELISSA OSPINA identificado con C.C. No. 1088270057 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) MELISSA OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 30 B # 5- 74 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: MELISSA OSPINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 300269 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

**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. 226063-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226063-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	DORIS MIRIAM ZULUAGA LOPEZ
Matrícula No	588343
Dirección para Notificación	CR 4 # 28- 09 BLQ 4 APTO 201 PRIMERO DE MAYO

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. 226063-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226063 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) DORIS MIRIAM ZULUAGA LOPEZ identificado con C.C. No. 43496328, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226063 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 588343 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 4 # 28- 09 BLQ 4 APTO 201 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3.

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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 21 de Marzo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 112 mt³, predio se encuentra regularmente ocupado por 2 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Marzo de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó 17 mt³, de 93 mt³ pasó a 110 mt³, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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”.

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el Periodo de Marzo de 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 DORIS MIRIAM ZULUAGA LOPEZ identificado con C.C. No. 43496328 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) DORIS MIRIAM ZULUAGA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 28- 09 BLQ 4 APTO 201 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DORIS MIRIAM ZULUAGA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 588343 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

**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. 226023-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226023-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	BLANCA HILDA MORALES
Matrícula No	289454
Dirección para Notificación	CL 29 # 15- 16 SAN NICOLAS

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. 226023-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226023 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) BLANCA HILDA MORALES identificado con C.C. No. 24765220, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226023 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 289454 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 29 # 15- 16 en el (los) período(s) facturados(s) 2018-2,2018-3.

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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 21 de Marzo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 526 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 1 persona, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de Febrero y Marzo de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó en Febrero 17 mt3, de 486 mt3 pasó a 503 mt3, en periodo de Marzo registró 19 mt3 de 503 mt3 pasó a 522 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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”.

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los Periodos de Febrero y Marzo de 2018 son correctos y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con

base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por BLANCA HILDA MORALES identificado con C.C. No. 24765220 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) BLANCA HILDA MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 29 # 15- 16 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: BLANCA HILDA MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 289454 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

**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. 226039-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226039-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	PATRICIA CESPEDES
Matrícula No	204826
Dirección para Notificación	CL 25 # 8- 60 LC 101 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. 226039-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226039 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) PATRICIA CESPEDES identificado con C.C. No. 42151402, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226039 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 204826 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 25 # 8- 60 LC 101 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3.

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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 21 de Marzo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 447 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 1 persona, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Marzo de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó 11 mt3, de 436 mt3 pasó a 447 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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”.

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el Periodo de Marzo de 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por PATRICIA CESPEDES identificado con C.C. No. 42151402 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) PATRICIA CESPEDES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 25 # 8- 60 LC 101 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: PATRICIA CESPEDES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 204826 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

**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. 226030-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226030-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	DIDIER MARIN BETANCOURTH
Matrícula No	331017
Dirección para Notificación	didiermarin10@gmail.com 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

Resolución No. 226030-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226030 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) DIDIER MARIN BETANCOURTH identificado con C.C. No. 1087995600, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226030 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 331017 Ciclo: 4 ubicada en: CR 9 B # 34- 20 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3

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

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, visita efectuada el día 21 de Marzo de 2018 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 151 mt3, predio con nivel de ocupamiento de 3 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

El inmueble tiene el medidor y las lecturas trocadas con la matrícula No 331009 por lo que se remite copia al grupo de Previa a la Facturación para que actualice las lecturas y copia al grupo de Control de Perdidas no Técnicas para que modifique los medidores en cada una de estas matrículas, de la siguiente manera:

Matricula 331017	Medidor P1615MMRSA88569AA	Lectura 151
Matricula 331009	Medidor P1615MMRSA88501AA	Lectura 178

Se reliquidaran el consumo del periodo de Marzo de 2018 que fue donde se presentó que los medidores y las lecturas se trocaron; a partir de la próximos periodos de facturación se verán reflejadas las modificaciones.

Concluye

Que en fundamento de los argumentos expuestos, se reliquidara el consumo facturado demás en el periodo de Marzo de 2018, el predio se encuentra con los medidores y las lecturas trocadas. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -88519 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUM	2018-3	411	0	29	0	43523	-43523

ACUEDUCTO							
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	411	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-3	411	0	29	0	44994	-44994

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 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 DIDIER MARIN BETANCOURTH identificado con C.C. No. 1087995600 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) DIDIER MARIN BETANCOURTH enviando citación a Correo Electrónico:, didiermarin10@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIDIER MARIN BETANCOURTH la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 331017 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 22 DE MARZO DE 2018

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. 226046-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226046-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA MERCEDES ESPINOSA DE CASTRILLON
Matrícula No	1004126
Dirección para Notificación	CALLE 38 # 5-28 PISO 2 CAÑARTE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 226046-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226046 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) MARIA MERCEDES ESPINOSA DE CASTRILLON identificado con C.C. No. 24922490, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226046 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1004126 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 5 # 35-53 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3.

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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio y como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA63021AA el cual registra una lectura acumulada de 446 m3.

Encontrándose

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 21 de Marzo de 2018 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 446 mt3, predio ocupado por 3 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de MARZO de 2018 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de Marzo de 2018 fue de 441 mts3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de Febrero de 2018 fue de 420 mts3, lo que indica una diferencia de 21 mts3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

La ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo del lugar que denoten la presencia de alguna anomalía indica que la variación en el consumo se debe 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 2018, 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 MARIA MERCEDES ESPINOSA DE CASTRILLON identificado con C.C. No. 24922490 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 MERCEDES ESPINOSA DE CASTRILLON enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 38 # 5-28 PISO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA MERCEDES ESPINOSA DE CASTRILLON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1004126 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 22 DE MARZO DE 2018

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. 226038-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226038-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	DANI BENJAMIN LOPEZ RODRIGUEZ
Matrícula No	1065465
Dirección para Notificación	CR 11 # 26- 30 PS 1 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. 226038-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226038 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) DANI BENJAMIN LOPEZ RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 1085724133, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226038 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1065465 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 11 # 26- 30 PS 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3.

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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio y como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 1015MMCAF010302AA el cual registra una lectura acumulada de ____ m3.

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 ESP, visita efectuada el día 21 de Marzo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 931 m3, predio ocupado por 5 persona, se revisaron las instalaciones internas y se detectó fuga en el agua stop del tanque del sanitario, es decir fuga visible la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura.

El Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, Decreto 1842/91, en el artículo 42 establece: "DEL TRATAMIENTO DE FUGAS. Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de fuga visible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de MARZO de 2018 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 2018 fue de 917 mts3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de Febrero de 2018 fue de 890 mts3, lo que indica una diferencia de 27 mts3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, el predio presenta fuga externa, la Empresa considera que los consumos facturados en el periodo de Marzo de 2018 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.*

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 DANI BENJAMIN LOPEZ RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 1085724133 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) DANI BENJAMIN LOPEZ RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 26- 30 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: DANI BENJAMIN LOPEZ RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1065465 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 22 DE MARZO DE 2018

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. 226051-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226051-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	YOLANDA NIETO QUICENO
Matrícula No	1752492
Dirección para Notificación	CL 24 # 18- 34 TORRE 2 APTO 203 PROVIDENCIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 226051-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226051 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 la señora YOLANDA NIETO QUICENO identificado con C.C. No. 25159984, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226051 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1752492 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 24 # 18- 34 TORRE 2 APTO 203 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-2,2018-3.

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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 de Marzo de 2018 en la que participó el usuario del servicio y como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0915MMCEL99757AA el cual registra una lectura acumulada de 1154 mt3. Se revisaron todas las instalaciones del predio y están en buen estado, se le informo al usuario.

A hora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.1752492 se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo 2018	1151 mt3	1140 mt3	11 mt3	11 mt3	Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94
Febrero 2018	1140 mt3	1126 mt3	14 mt3	14 mt3	Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No.1752492 respecto a los periodos de, **Febrero y Marzo de 2018** son correctos, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura, adicionalmente, una vez verificado el estado del predio, se constató que las instalaciones se encuentran en buen estado, por tanto, se concluye que los consumos facturados son producto de la utilización 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.**

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.

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 YOLANDA NIETO QUICENO identificado con C.C. No. 25159984 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) YOLANDA NIETO QUICENO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 24 # 18- 34 TORRE 2 APTO 203 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: YOLANDA NIETO QUICENO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1752492 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c1100

**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. 226071-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226071-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	KELLY LOPEZ
Matrícula No	1687235
Dirección para Notificación	CL 32 BIS # 13 B- 45 LAS MANGAS

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. 226071-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226071 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) KELLY LOPEZ identificado con C.C. No. 42155108, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 226071 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1687235 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 32 BIS # 13 B- 45 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-2,2018-3.**

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)**

Es pertinente precisar lo siguiente:

*Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula **No. 1687235** se ha facturado de la siguiente manera:*

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo 2018	464 mt3	403 mt3	61 mt3	61mt3	correcto- diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero 2018	403 mt3	340 mt3	63 mt3	63 mt3	correcto- diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

La fuga encontrada en la visita realizada el día 22 de Marzo del 2018 fue observada en los acoples adelante del medidor, es decir fuga visible la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura.

*De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1687235**, respecto a los periodos de **Febrero y Marzo de 2018** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, adicionalmente, una vez verificado el estado del predio, se constató que existe fuga externa, por lo tanto se concluye que los consumos facturados son producto de la utilización 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

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 KELLY LOPEZ identificado con C.C. No. 42155108 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) KELLY LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 32 BIS # 13 B- 45 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: KELLY LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1687235 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

**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. 226081-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226081-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	RUBIEL ANTONIO GARCIA
Matrícula No	1825546
Dirección para Notificación	CR 24 BIS # 22- 11 LA FLORIDA (BOSTON)

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. 226081-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226081 del 20 de Marzo DE 2018

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 el señor Rubiel Antonio García identificado con C.C. No. 1088012274, obrando en calidad de “propietario” radicó ante la Empresa el día 20 de Marzo de 2018, una reclamación consistente en la inconformidad con los consumos facturados del servicio prestado en la Matricula No. 1825546, correspondiente al predio ubicado en la Cr 24 Bis # 22- 11 barrio La Florida (Boston), realizado en los periodos de facturación de Febrero y Marzo de 2018.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero 2018	999 mt3	999 mt3	0 mt3	15 mt3	NO ESTA EL MEDIDOR
Marzo 2018	999 mt3	999 mt3	0 mt3	13 mt3	NO ESTA EL MEDIDOR

En visita realizada el 21 de Marzo de 2018 se encontró que el predio se encuentra habitado por Tres (3) personas, que no cuenta con el servicio, ni tiene instalado su respectivo medidor, pero tiene la disponibilidad de este. **Por ende, se comisiona al Departamento de Control de Perdidas No Técnicas para que proceda con la instalación de medidor, Orden de Trabajo No. 2700015 con el fin que siga facturando según su consumo.**

En cuanto a la instalación del medidor, 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.

Se concluye que los consumos facturados por la Empresa respecto a los períodos de **Febrero y Marzo de 2018**, no son correctos, obediendo esto a un error, por lo cual se procederá a efectuar la re liquidación correspondiente, valores que se verán reflejados en el próximo período de facturación del servicio, en la aplicación de la Ley 142 de 1994, siendo entonces procedente la solicitud de usuario.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-29876** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-2	407	0	13	0	-13501	13501
TRASLAD O SALDO A FAVOR ENTRE SERVICI OS	2018-2	407	0	0	0	57	-57
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-3	407	0	13	0	19510	-19510
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-3	407	0	0	-1	-3	2
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-2	407	0	13	0	-12947	12947
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-2	407	0	0	-5	-3	-2
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-2	407	0	15	0	21589	-21589
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-3	407	0	13	0	-13501	13501
AJUSTE A LA DECENA	2018-2	407	0	0	-5	-3	-2
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-3	407	0	13	0	20170	-20170
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-3	407	0	13	0	-13957	13957
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-2	407	0	15	0	22512	-22512

AJUSTE A LA DECENA	2018-3	407	0	0	-3	-2	-1
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-2	407	0	0	0	-57	57

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por RUBIEL ANTONIO GARCIA identificado con C.C. No. 1088012274 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) RUBIEL ANTONIO GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 24 BIS # 22- 11 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: RUBIEL ANTONIO GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1825546 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **asesor7**

**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. 226053-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226053-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE ALEXANDER HERNANDEZ GALVIZ
Matrícula No	34439
Dirección para Notificación	CR 6 # 4 B- 62 SANTANDER

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. 226053-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226053 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 el señor JOSE ALEXANDER HERNANDEZ GALVIZ identificado con C.C. No. 10135834, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 226053 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 34439 Ciclo: 3 ubicada en: CR 6 # 4 B- 62 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3

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

Teniendo en cuenta que la pretensión principal versa sobre la inconformidad por el cobro de la reconexión asignado a la matrícula N° 34439 por valor de \$ 35937 luego de analizar de manera minuciosa nuestro sistema comercial se observó el usuario efectuó el pago el día 20 de Marzo de 2018 de la factura No. 44058247 correspondiente a la factura del período de Marzo de 2018 cabe agregar que la orden de corte se generó pero el usuario ya tenía cancelada la obligación, por lo cual el corte es invalido porque el usuario pago su obligación del Periodo de Marzo de 2018 dentro de los tiempos establecidos , se procede a reliquidar el valor de la reconexion que fue mal asignado.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-2	484	0	0	0	35937	-35937

Lo anterior con fundamento legal en:

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

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de

facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

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

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

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

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

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

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 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE ALEXANDER HERNANDEZ GALVIZ identificado con C.C. No. 10135834 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE ALEXANDER HERNANDEZ GALVIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 4 B- 62 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE ALEXANDER HERNANDEZ GALVIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 34439 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c1100

**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. 226045-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226045-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA MERCEDES ESPINOSA DE CASTRILLON
Matrícula No	318766
Dirección para Notificación	CALLE 38 # 5-28 PISO 2 CAÑARTE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 226045-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226045 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 la señora MARIA MERCEDES ESPINOSA DE CASTRILLON identificado con C.C. No. 24922490, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226045 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 318766 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 5 B # 38- 08 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-3.**

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)**

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 de Marzo de 2018 en la que participó el usuario del servicio y EDWIN VELEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1115MMCCA21291AA el cual registra una lectura acumulada de 980 mt3. Se revisaron todas las instalaciones del predio y están en buen estado, se le informo al usuario. ■

A hora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **318766 se** ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo 2018	978 mt3	953 mt3	25 mt3	25 mt3	Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula **No.318766** respecto al periodo de, **Marzo de 2018** son correctos, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura, adicionalmente, una vez verificado el estado del predio, se constató que las instalaciones se encuentran en buen estado, por tanto, se concluye que los consumos facturados son producto de la utilización 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.**

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 MARIA MERCEDES ESPINOSA DE CASTRILLON identificado con C.C. No. 24922490 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 MERCEDES ESPINOSA DE CASTRILLON enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 38 # 5-28 PISO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA MERCEDES ESPINOSA DE CASTRILLON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 318766 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c1100

**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. 226029-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226029-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	RUBEN BERMUDEZ
Matrícula No	296194
Dirección para Notificación	CL 22 # 23- 24 BOSTON

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. 226029-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226029 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 el señor RUBEN BERMUDEZ identificado con C.C. No. 6768834, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226029 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 296194 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 22 # 23- 24 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3.

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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 de Marzo de 2018 en la que participó el usuario del servicio y CARLOS OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1015MMCMX02852AA el cual registra una lectura acumulada de 1902 mt3. Se revisó el predio y las instalaciones, se pudo verificar que el medidor esta frenado, se le informo al usuario

Consultado el sistema de Información Comercial de la Empresa respecto a los consumos facturados al predio con matrícula No: 296194, se observó que la Empresa facturo con base al promedio del predio, dando cumplimiento al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, de la siguiente manera:

Períodos 2018	Lec. actual	Lec. anterior	Observación	Consumo Facturado	Observación
Marzo 2018	1902 mt3	1901 mt3	Medidor frenado viven 6 personas	30 mt3	Por promedio -(Art. 146/Ley142/94)

De acuerdo con lo anterior, aunado a la información de la visita técnica, es evidente que el medidor se encuentra frenado, no obstante, una vez analizado las condiciones del predio, se procede a confirmar que el consumo facturado en el periodo de **Marzo de 2018 por PROMEDIO es correcto**, 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**.

Se aclara que en el predio viven 6 personas lo cual daría 30 mt3 para el cobro por promedio ya que, según la comisión regulador de agua potable y saneamiento básico, se consumen 5 a 7 mt3 por persona en un mes, lo cual indica que el promedio fue bien asignado para el periodo de Marzo de 2018

Por otro lado, es necesario informar al usuario que en pro del derecho a la correcta medición de los consumos de acuerdo con el **artículo 9 Numeral 9.1** en concordancia con el artículo **144 de la Ley 142 de 1994**, se procedió con la solicitud de cambio de medidor como lo informo en la radicación del reclamo y se creó solicitud No; **2700230 el cual será cobrado a la matrícula No: 296194**, de conformidad con el **artículo 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**.

Lo anterior tiene fundamento legal en lo señalado en las siguientes disposiciones:

- **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.”

- **Artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente:

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

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

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

- **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.

(...)”

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 E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por RUBEN BERMUDEZ identificado con C.C. No. 6768834 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) RUBEN BERMUDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 22 # 23- 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: RUBEN BERMUDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 296194 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c1100

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. 226073-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226073-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	SANDRA JARAMILLO
Matrícula No	848630
Dirección para Notificación	CL 82 N° 27 - 03 BLOQ 6 APTO 808 ALTA VISTA APARTAMENTOS ALTAVISTA

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. 226073-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve Reclamo No. 226073 del 20 de Marzo de 2018

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 la señora Sandra Jaramillo identificada con C.C. No. 1088250182, obrando en calidad de "otros" radicó ante la Empresa el día 20 de Marzo de 2018, una reclamación consistente en la inconformidad con el consumo facturado del servicio prestado en la Matrícula No. 848630, correspondiente al predio ubicado en la Avenida 30 Agosto # 43- 56, realizado en el periodo de facturación de Marzo de 2018.

Este Departamento se pronunciará respecto a lo verificado en el Sistema de Información Comercial, donde se encontró que en el período de Marzo de 2018 el medidor registró de **480 m3 a 511 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **31 m3**.

En visita de revisión previa realizada en el período de marzo de 2018, los funcionarios del Departamento de Facturación y Cartera agregaron la observación de que en el predio se adelanta una construcción.

En visita realizada el 22 de Marzo de 2018 se encontró medidor No. 1115MMCCA14517AA de 1/2", registrando normal con una lectura de **515 m3**, la cual es coherente con la reportada en el Sistema y de igual forma se encontró las instalaciones hidráulicas en buen estado, sin fugas, funcionan oficinas donde laboran 6 personas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en el período de Marzo de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con

base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por SANDRA JARAMILLO identificado con C.C. No. 1088250182 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) SANDRA JARAMILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 82 N° 27 - 03 BLOQ 6 APTO 808 ALTA VISTA APARTAMENTOS 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: SANDRA JARAMILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 848630 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **asesor7**

**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. 226068-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226068-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	DANIELA RESTREPO GONZALEZ
Matrícula No	1749761
Dirección para Notificación	CR 6 # 14- 25 LC 0 PARQUE LA LIBERTAD

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. 226068-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226068 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) DANIELA RESTREPO GONZALEZ identificado con C.C. No. 1111795673, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 226068 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1749761 Ciclo: 2 ubicada en: CR 6 # 14- 25 LC 0 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3

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

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por concepto de reconexión del servicio.

En primer lugar, es necesario aclarar que según la Directiva de Cartera 217 del 4 de julio de 2017, en su artículo cuarto establece que en los predios con clase de uso COMERCIAL se corta el servicio de acueducto en edad 1 cuando no efectúen la cancelación de la factura dentro del tiempo límite fijado en la misma.

Ahora bien, una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que se realizan dos cobros de reconexión del servicio, la primera corresponde al período de ENERO de 2018 y la segunda a FEBRERO de 2018.

Para el período de ENERO de 2018 el predio presentaba edad 1 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de TREINTA Y SIETE MIL CIENTO TREINTA PESOS (\$37.130), con fecha límite de pago el 19 de ENERO de 2018.

Por lo anterior, el día 23 de ENERO de 2018 se desplazó el personal operativo al predio, pero no fue posible suspender el servicio porque el usuario se opuso; sin embargo, el usuario pagó el día 15 de FEBRERO de 2018, de lo cual se concluye que el pago fue posterior al desplazamiento del usuario para ejecutar la suspensión del servicio.

En ese sentido es importante hacer 3 aclaraciones: **1)** La Empresa genera el corte en edad 1 para predios con clase de uso COMERCIAL, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por un mes, tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación, **2)** El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada y **3)** La reconexión fue no se ejecutó debido a que el servicio no fue suspendido por oposición del usuario.

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual o mayor a 1 mes siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio, razón por la cual los valores en reclamación por concepto reconexión no será modificados, ya que estos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario.

Por otro lado, verificado el Sistema se encontró que para el período de FEBRERO de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de CIENTO ONCE MIL SETESCIENTOS TREINTA PESOS (\$111.730), con fecha límite de pago el 21 de FEBRERO de 2018.

Por lo anterior, el usuario realizó el pago el día 15 de febrero de 2018; sin embargo, el día 6 de febrero de 2018 se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de ejecutar el corte, pero no suspendió el servicio porque el medidor no coincidía. A pesar de lo anterior, el cobro de la reconexión fue facturado.

Teniendo en cuenta que el usuario pagó antes de la fecha límite del período de FEBRERO de 2018, el cobro por reconexión correspondiente a dicho período, será reliquidado.

En cuanto a la manifestación de que el documento de suspensión se dejó dentro del medidor, se le informará esta situación al Departamento de Facturación y Cartera para que tome las acciones pertinentes.

Por último, se le informa que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura como son la página www.aguasyaguas.com.co, opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioscos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la red multicolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-3	484	0	0	0	35937	-35937

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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 Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por DANIELA RESTREPO GONZALEZ identificado con C.C. No. 1111795673 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DANIELA RESTREPO GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 14- 25 LC 0 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: DANIELA RESTREPO GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1749761 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

**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. 226028-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226028-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	HECTOR BEDOYA
Matrícula No	221507
Dirección para Notificación	CR 3 # 23- 77 SAN JORGE

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. 226028-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226028 de 20 DE MARZO DE 2018

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 20 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) HECTOR BEDOYA identificado con C.C. No. 4602874, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226028 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 221507 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: GR 3 # 23- 77 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3.

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

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en el período de MARZO de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de MARZO de 2018 el medidor registró **1551 m3** y en el período de FEBRERO de 2018 registró **1494 m3** arrojando una diferencia de lectura de **57 m3**.

Sin embargo, al revisar el Sistema se observó que en el período de MARZO de 2018 se encontró una fuga en los acoples del medidor, la cual fue reparada por el departamento de Operaciones. Por esta razón, en el período de MARZO de 2018 la Empresa facturó **20 m3** de consumos.

Analizada la información anterior se puede concluir que la Empresa ha facturado los consumos por aforo, debido a que en el predio habitan 4 adultos y un niño; lo anterior, en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 en su inciso segundo que dice:

Ley 142 de 1994, artículo 146, inc. 2: *“Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en **aforos individuales**”.*

En el presente caso, aplicando la facturación por aforo, se entiende que una persona normalmente consume entre 5 m3 y 7 m3 en un período, y en el predio habitan 4 adultos y 1 niño, por lo tanto, se concluye que se facturó un aforo incluso menor del que debería aplicarse.

En visita realizada el 21 de MARZO de 2018 se observó que el predio tiene instalado el medidor No. 0915MMCEL99246AA con lectura de 1566 m3 y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por esta razón los consumos facturados en MARZO de 2018 no serán reliquidados, porque se facturó por aforo teniendo en cuenta que en el predio habitan 5 personas.

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 HECTOR BEDOYA identificado con C.C. No. 4602874 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) HECTOR BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 # 23- 77 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: HECTOR BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 221507 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

**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. 226086-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226086-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	ANA MARIA MARTINEZ CARDONA
Matrícula No	1595404
Dirección para Notificación	CL 1 # 20- 27 PS 2 SAN JUDAS

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. 226086-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226086 de 21 DE MARZO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) ANA MARIA MARTINEZ CARDONA identificado con C.C. No. 34065074, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226086 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1595404 Ciclo: 3 ubicada en: CL 1 # 20- 27 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3

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

Encontrándose:

En atención a su escrito petitorio radicado el día 21 de Marzo de 2018, mediante el cual la usuaria manifiesta su inconformidad con el cobro de la reconexión en el periodo de Marzo de 2018 por un valor de \$35.937, según el usuario la Empresa cambio la clase de uso del inmueble de residencial a comercial, y la suspensión del servicio en esta clase de uso se hace con edad 1, la usuaria reclamo para que se realizará el cambio y efectivamente la Empresa cambio la clase de uso pero no tuvo en cuenta el cobro por reconexión, por lo tanto solicita la reliquidación de este cobro; lo referente al predio ubicado en la Calle 1 No 20-27 Piso 2 barrio San Judas, con matrícula de servicios 1595404, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Revisado el sistema de información comercial se puede observar que la Empresa el día 2 de Enero de 2018 cambio la clase de uso del inmueble pasándola de residencial a comercial con el argumento que en el predio funcionaba una carnicería y un estanquillo. El día 7 de Febrero de 2018 la Empresa envió al personal de corte y reconexión para ejecutar la suspensión del servicio en el inmueble ya que era comercial y presentaba edad 1 y no había pagado la factura, la usuaria no dejo suspender el servicio por obvias razones. El día 16 de Febrero de 2018 la usuario presenta una reclamación solicitando la revisión de la clase de uso y efectivamente se pudo establecer que la clase de usos del predio era residencial y de inmediato se realiza el cambio, en consecuencia este despacho considera que el procedimiento de suspensión del servicio y el cobro de la misma reconexión son invadidos, por lo tanto se procederá a reliquidar dicho cobro facturado en el periodo de Marzo de 2018.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONE XION DEL SERVICI O	2018-3	484	0	0	0	35937	-35937

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 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 ANA MARIA MARTINEZ CARDONA identificado con C.C. No. 34065074 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANA MARIA MARTINEZ CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 1 # 20- 27 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANA MARIA MARTINEZ CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1595404 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 22 DE MARZO DE 2018

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. 226100-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226100-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	NICOLAS PARRA HERNANDEZ
Matrícula No	144915
Dirección para Notificación	CR 4 # 14- 76 AMERICA

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. 226100-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226100 de 21 DE MARZO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) NICOLAS PARRA HERNANDEZ identificado con C.C. No. 1088251508, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226100 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 144915 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 4 # 14- 78 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-3.**

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

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por concepto de reconexión del servicio.

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de FEBRERO de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de SETENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA PESOS (\$75.340), con fecha límite de pago el 22 de FEBRERO de 2018.

Por lo anterior, el día 23 de FEBRERO de 2018 se desplazó el personal operativo al predio y suspendió el servicio. Además, el usuario pagó el día 26 de FEBRERO de 2018, con lo cual se concluye que el pago fue posterior a la suspensión.

En ese sentido es importante hacer 3 aclaraciones: **1)** La Empresa genera el corte en edad 2, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por más de 2 meses, tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación, **2)** El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada y **3)** La reconexión fue ejecutada correctamente.

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual a dos períodos, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio. Dichos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio, a pesar de no haberse ejecutado por oposición de usuario, razón por la cual el valor del corte y la reconexión no será modificado.

Así mismo, se le informa que el hecho de no recibir la factura, no lo exonera del pago, ya que en caso de no recibirla, puede solicitarla en el centro de servicios de la Empresa, tal y como lo estipula el literal i) del contrato de condiciones uniformes.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, CLAUSULA DECIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:
El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones:

- i) Solicitar duplicado a la Empresa en los eventos en que la factura que por concepto del servicio prestado no haya llegado oportunamente. **El no recibir la factura no lo exonera del pago.**

Así mismo, se le informa que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura como son la página www.aguasyaguas.com.co, opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio

de agua o los kioscos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la red multicolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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 NICOLAS PARRA HERNANDEZ identificado con C.C. No. 1088251508 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) NICOLAS PARRA HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 14- 76 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: NICOLAS PARRA HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 144915 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

**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. 226105-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226105-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA ISABEL AGUIRRE MEJIA
Matrícula No	1916626
Dirección para Notificación	CR 12 BIS # 10 - 35 TR 2 APTO 404 EDIF 1012 LOS ALPES LOS ALPES

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 226105-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve Reclamo No. 226105 del 21 de Marzo de 2018

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 la señora María Isabel Aguirre Mejía identificada con C.C. No. 24644142, obrando en calidad de "arrendatario" radicó ante la Empresa el día 21 de marzo de 2018, una reclamación consistente en la inconformidad con el cobro por reconexión del servicio prestado en la Matricula No. 1916626, correspondiente al predio ubicado en la Cr 12 Bis # 10- 35 Torre 2 Apto 404 Barrio Los Alpes, realizado en el periodo de facturación de Marzo de 2018.

El Departamento de Servicio Al Cliente realizó la verificación del Sistema de Información Comercial donde se encontró que para el período de Febrero de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar), por un valor total CIENTO OCHENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS OCHENTA pesos (\$187.980), **con fecha límite de pago el 20 de FEBRERO de 2018.**

Por lo anterior, el día 21 de Febrero de 2018, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio. Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó un pago parcial de forma extemporánea **ya que pagó el día 21 de febrero de 2018**, a las 04:43 am.

En ese sentido es importante hacer las siguientes aclaraciones: 1). La Empresa genera el corte en edad 2, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por más de 2 meses, tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación, 2) El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada.

De lo expuesto anteriormente se puede concluir que valor de TREINTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS (\$35.937), por concepto de reconexión del servicio **no será reliquidado.**

Por último, se le informa que el pago debe realizarse dentro de los términos establecidos y que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura y realizar el pago correspondiente como son la página www.aguasyaguas.com.co opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioscos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la redmulticolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA ISABEL AGUIRRE MEJIA identificado con C.C. No. 24644142 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA ISABEL AGUIRRE MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 BIS # 10 - 35 TR 2 APTO 404 EDIF 1012 LOS ALPES 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 ISABEL AGUIRRE MEJIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1916626 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **asesor7**

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. 226119-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226119-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA LUZ DELIA CASTAÑEDA
Matrícula No	251785
Dirección para Notificación	luz960@hotmail.com CENTENARIO

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. 226119-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226119 de 21 DE MARZO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) MARIA LUZ DELIA CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 25192788, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226119 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 251785 Ciclo: 4 ubicada en: CL 25 BIS # 15- 05 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 251785 se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo 2018	6 mt3	122 mt3	6 mt3	22 mt3	Error de lectura

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 251785 por la Empresa respecto al período de **Marzo de 2018**, no son correctos, obedeciendo esto a un error, por lo cual se procederá a efectuar la re liquidación correspondiente , valores que se verán reflejados en el próximo período de facturación del servicio, en la aplicación de la Ley 142 de 1994, siendo entonces procedente la solicitud de usuario así :

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-48835** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	401	0	0	-3	-5	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-3	401	6	22	9309	34133	-24824
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-3	401	6	22	9005	33017	-24012

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA LUZ DELIA CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 25192788 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 LUZ DELIA CASTAÑEDA enviando citación a Correo Electrónico:, luz960@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA LUZ DELIA CASTAÑEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 251785 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

**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. 226104-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226104-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	ANGELA NURI SANDOVAL
Matrícula No	39784
Dirección para Notificación	CR 8 BIS # 1- 66 ALFONSO LOPEZ

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. 226104-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226104 de 21 DE MARZO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) ANGELA NURI SANDOVAL identificado con C.C. No. 42127549, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 226104 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 39784 Ciclo: 3 ubicada en: CR 8 BIS # 1- 66 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3**

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que el servicio de acueducto y alcantarillado que se factura a la **Matricula 39784** del predio ubicado en la CR 8 BIS # 1- 66, encontrándose que la Empresa, envió el personal contratista el **día 23 de febrero de 2018** para que realice el corte del servicio por el retardo en el pago en la factura No 43907296 **por el valor de \$73.440.** del periodo de **FEBRERO de 2018 (contando con edad 2)** y con fecha límite de pago el **22 de FEBRERO de 2018**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994**. Así las cosas, verificados los datos en el sistema, se encuentra que el procedimiento si se realizó conforme a derecho. Se ejecutó el corte del servicio el día 23 de febrero a la 1:20 p.m

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

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas

Adicional a lo anterior, se revisó el histórico de pagos de la matrícula de la referencia, observando que el usuario realizó el pago de la factura No. 43907296 **por el valor de \$73.440.00** del período de febrero de 2018, **el día 24 de FEBRERO de 2018, por fuera de los límites otorgados para efectuar el mismo**, así las cosas, una vez realizado éste pago, se efectuó la orden de reconexión el 2 de marzo de 2018 y se reportó la novedad de servicio reconectado, momento en el cual, se considera correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio en el siguiente período de facturación.

Observándose lo anterior y de acuerdo con el contrato de servicios públicos (Resolución No.182 de 2004) celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la matrícula No. **39784**, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el **artículo 128 de la Ley 142 de 1994.**, 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.

No obstante lo anterior, se observó que la orden de reconexión se realizó el día 2 de marzo de 2018, es decir, más de las 24 horas establecidas en el **artículo 42 del Decreto 019 de 2012** (Ley Anti-tramites) para el procedimiento de reconexión de los servicios públicos, por lo cual se procederá a reliquidar el valor facturado por concepto de reconexión del servicio.

“Decreto 019 de 2012:

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

Se concluyen entonces, que no es correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio facturado a la matrícula No. **39784**, en el periodo de MARZO DE 2018 por haber realizado la reconexión por fuera de los límites otorgados para ello.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-3	484	0	0	0	35937	-35937

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 ANGELA NURI SANDOVAL identificado con C.C. No. 42127549 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANGELA NURI SANDOVAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 BIS # 1- 66 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: ANGELA NURI SANDOVAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 39784 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 226116-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226116-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	LUCY RAFAELA GARCES DIAZ
Matrícula No	1713122
Dirección para Notificación	CR 48 B # 80- 70 MZ 3 CS 36 HACIENDA CUBA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 226116-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226116 de 21 DE MARZO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) LUCY RAFAELA GARCES DIAZ identificado con C.C. No. 34967233, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226116 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1713122 Ciclo: 9 ubicada en: CR 48 B # 80- 70 MZ 3 CS 36 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3

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

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por concepto de reconexión del servicio.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de ENERO de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de CIENTO CINCUENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS DIEZ PESOS (\$153.210), con fecha límite de pago el 29 de ENERO de 2018.

Por lo anterior, el 30 de ENERO de 2018 a las 2:55 PM el personal operativo de la Empresa se desplazó al predio con la finalidad de suspender el servicio. Sin embargo, al revisar el sistema se encontró que el usuario pagó el mismo día, 30 de ENERO de 2018 a la 1:04 PM.

De lo expuesto anteriormente se puede concluir que el pago fue anterior a la suspensión del servicio; por lo anterior, será reliquidado el cobro por reconexión del servicio por TREINTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS (\$35.937)

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONE XION DEL SERVICI O	2018-2	484	0	0	0	35937	-35937

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte

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

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

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 LUCY RAFAELA GARCES DIAZ identificado con C.C. No. 34967233 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUCY RAFAELA GARCES DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 48 B # 80- 70 MZ 3 CS 36 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: LUCY RAFAELA GARCES DIAZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1713122 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

**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. 226096-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226096-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	OSCAR WILLIAM PORTILLA RAMIREZ
Matrícula No	1579697
Dirección para Notificación	CR 11 # 48- 60 JARDIN DE VELEZ

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. 226096-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226096 de 21 DE MARZO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE MARZO DE 2018 el (la) señor(a) OSCAR WILLIAM PORTILLA RAMIREZ identificado con C.C. No. 11324154, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226096 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1579697 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 11 # 48- 60 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-3.**

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 calificación)**

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE MARZO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) ALEXANDER VELEZ como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C16LA327916AA el cual registra una lectura acumulada de **47 m3.** **FUNCIONA OFICINA DONDE LABORAN 2 PERSONAS, Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en **el periodo de MARZO DE 2018** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor en este periodo avanzó de **38 a 46 m3** arrojando un consumo de **8 m3,** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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..

CONCLUYÉNDOSE:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **MARZO DE 2018** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por OSCAR WILLIAM PORTILLA RAMIREZ identificado con C.C. No. 11324154 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) OSCAR WILLIAM PORTILLA RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 48- 60 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: OSCAR WILLIAM PORTILLA RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1579697 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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. 226143-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226143-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ NELLY GOMEZ LOZANO
Matrícula No	1869445
Dirección para Notificación	CL 23 # 22- 14 MZ 5 CS 63 PS 2 PALERMO

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. 226143-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226143 de 22 DE MARZO DE 2018

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 2018 el (la) señor(a) LUZ NELLY GOMEZ LOZANO identificado con C.C. No. 66766627, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226143 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1869445 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 23 # 22- 14 MZ 5 CS 63 PS 2 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-3.**

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)**

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que el servicio de acueducto y alcantarillado que se factura a la **Matricula 1869445**, del predio ubicado en **CALLE 23 No. 22-14 CASA 63 PS2 BARRIO PALERMO** encontrándose que la Empresa generó el día **26 de Febrero de 2018**, la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día **26 de Febrero de 2018** para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la **factura No 43929390** del periodo de **Febrero de 2018 (contando con edad 2 facturas sin cancelar) y con fecha límite de pago para el 23 de Febrero del 2018**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994.**

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

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas

Adicional a lo anterior, se revisó el histórico de pagos de la matrícula de la referencia, encontrando que el usuario efectuó un pago **el día 27 de Febrero de 2018, es de aclarar que ya para esta fecha la factura tenía edad 2 facturas sin cancelar** es decir, que el pago se realizó extemporáneamente, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto.

Observándose lo anterior y de acuerdo con el **contrato de servicios públicos (Resolución No.182 de 2004)** celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la **matricula No. 1869445**, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el artículo **128 de la Ley 142 de 1994.**, 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; ahora bien, respecto al cobro de la reconexión se debe tener en:

- **Artículo 96 y 142 de la Ley 142 de 1994**

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

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

acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

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

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

1. **CORTE Y RECONEXION: (...)**

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

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

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio facturado a la **matrícula No. 1869445**, por haber realizado el pago de manera extemporánea, así las cosas, no se procederá a reliquidar por dicho concepto.

Así las cosas, se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión.

Por lo 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:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ NELLY GOMEZ LOZANO identificado con C.C. No. 66766627 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ NELLY GOMEZ LOZANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 23 # 22- 14 MZ 5 CS 63 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ NELLY GOMEZ LOZANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1869445 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

**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. 226144-52 de 22 DE MARZO DE 2018.

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

Resolución No	226144-52
Fecha Resolución	22 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE ABRIL DE 2018
Fecha de Desfijación	5 DE ABRIL DE 2018
Nombre del Peticionario	JAIME MORENO
Matrícula No	317263
Dirección para Notificación	CR 5 # 35 - 47 CAÑARTE CAÑARTE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 226144-52

DE: 22 DE MARZO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226144 de 22 DE MARZO DE 2018

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 2018 el (la) señor(a) JAIME MORENO identificado con C.C. No. 10077510, obrando en calidad de Poseedor presentó RECLAMO No. 226144 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 317263 Ciclo: 4 ubicada en: CR 5 # 35- 45 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3

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

1. Sea lo primero establecer que la decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente al predio identificado con la matrícula de servicios 317263, CR 5 # 35- 45 , predio el cual cuenta con la disponibilidad del servicio.
1. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación, de una factura en mora al periodo de febrero de 2018, (por política interna de la Empresa a los predios con financiación vigente se les suspende el servicio cuando presenten una factura en mora) y la fecha límite de pago era el 23 de febrero de 2018, razón por la cual, el día 26 de febrero se generó la orden de corte y ese mismo día se visitó el predio para ejecutar el corte y se reportó como suspendido pero se evidencia, que el usuario efectuó pago de la factura N° 43922083 por valor de \$119.830 antes de haberse reportado la ejecución de corte del servicio, porque el pago lo realizó a las 11:19 a.m y la hora del corte fue a las 2:00 p.m.
3. Con el fin de verificar los argumentos expuestos por el recurrente, se solicitó al Grupo de Corte y Reconexión copia de las ordenes de suspensión y reinstalación del servicio, y se observan que presentan inconsistencias, razón por la cual se encuentra ajustado a derecho relíquidar el cobro realizado por este procedimiento, el cual asciende a \$35.937,00.
4. Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937,00 valor liquidado en la facturación del periodo de MARZO DE 2018.

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 140 LEY 142 DE 1994.- Suspensión por incumplimiento. *El incumplimiento del contrato*

por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

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

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

ARTÍCULO 141 LEY 142 DE 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

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

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

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

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

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-3	484	0	0	0	35937	-35937

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 JAIME MORENO identificado con C.C. No. 10077510 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JAIME MORENO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 35 - 47 CAÑARTE 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: JAIME MORENO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 317263 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 22 DE MARZO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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**