

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. 18090-52 de 8 DE AGOSTO DE 2018.

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

Recurso No	18090-52
Fecha Resolución Recurso	8 DE AGOSTO DE 2018
RECLAMO	228120 de 6 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	16 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	17 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	DAMARIS PATIÑO OSPINA
Identificación del Peticionario	42128026
Matrícula No.	133611
Dirección para Notificación	CR 6 # 18- 46 LC 107 PLAZA DE BOLIVAR

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. 18090-52

DE: 8 DE AGOSTO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18090 DE 23 DE JULIO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 228120 DE 25 DE JUNIO 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 la señora DAMARIS PATIÑO OSPINA, identificada con cédula de ciudadanía No. 42128026 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 228120-52 de 6 DE JULIO 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. 133611 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 6 # 18- 46 LC 107, Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el **periodo facturado 2018-6.**

Que el recurrente por escrito presentado el día **23 de JULIO DE 2018** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: *"[No estoy de acuerdo con el corte, pues se canceló antes de cortar]"*. Además solicita se modifique la decisión tomada en la resolución 228120-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

Que según el sistema de información comercial para el período de **MAYO de 2018** el predio de uso comercial presentaba edad 01 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de \$43.960,000 con fecha límite de pago el **23 de MAYO de 2018**.

Que adicionalmente, en el software empresarial se encontró que la cancelación de la factura se efectuó el día **24 de MAYO de 2018**, siendo dicho pago posterior a la fecha límite de pago, en este orden de ideas, al no cumplirse el pago dentro del lapso de tiempo dispuesto para ello, la Empresa procedió a enviar al inmueble de matrícula No. **133611** a un funcionario de la empresa para cortar el servicio el día **24 de MAYO de 2018**, como consecuencia legal de lo anterior, en la facturación del periodo de **JUNIO de 2018** se reflejó el cobro del procedimiento por valor de \$35.937, es decir, que se facturó el valor de la reconexión del servicio, la cual se realizó el día **25 de JUNIO de 2018**.

Que teniendo en cuenta el hecho de que si bien el pago del periodo de facturación de **MAYO de 2018** se realizó extemporáneamente, y se realizó el pago después de efectuarse el proceso de corte, pero en el mismo día, además dada la inconformidad de la recurrente y que la ley 142 de 1994 es su artículo 96. Estipula: *"Quienes presten servicios públicos domiciliarios **podrán** cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran"*, este Departamento haciendo uso de la potestad antedicha procederá a eliminar el cobro de la reconexión facturado en el periodo de **JUNIO de 2018** por la suma de **\$35937**, reliquidando dicho valor a favor de la matrícula objeto de reclamación, en consecuencia, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar el consumo facturado en el periodo de **JUNIO de 2018**, eliminando el cobro de la reconexión, **revocándose así la decisión inicial**, quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCÓ la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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	2018-6	484	0	0	0	35937	-35937

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

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 148 de la Ley 142 de 1994. “**No se cobrarán servicios no prestados**”, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.

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.

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 DAMARIS PATIÑO OSPINA en contra de la Resolución No. 228120-52 de 6 DE JULIO DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 133611 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. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE AGOSTO 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. 97-52 de 6 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **YESID CORREA MENA** 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	97-52
Fecha Resolución	6 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	16 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	17 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	YESID CORREA MENA
Matrícula No	1796440
Dirección para Notificación	yesidmail@gmail.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

Visita No. 2755173

Resolución No. 97-52

DE: 6 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve QUEJAS No. 97 de 16 DE JULIO 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 atención a la queja interpuesta ante la Empresa el día **16 de JULIO de 2018**, mediante el cual el usuario expresa su inconformidad en los siguientes términos: “[El día 12/07/2018, mientras que el funcionario ejecutaba la reconexión, este reventó una de las copas con la que se conecta el contador a la tubería de la casa, el funcionario no tenía repuestos ni herramientas, para lo cual solicitó que le prestáramos una llave o alicate para tratar de arreglarlo, pudimos prestarle un hombrosolo, sin embargo el daño no pudo ser reparado y por ende el servicio no fue reconectado, y el funcionario indicó que realizaría el reporte para que al día siguiente (13/07/2018) regresaran a reparar el daño, sin embargo nunca llegaron, he estado sin agua hasta la fecha y hora y a pesar de mis reiteradas llamadas no ha sido posible conseguir su atención, me ha tocado comprar agua en barriles para poder realizar mis necesidades de alimentación y aseo. Espero paguen el valor que me tocó invertir para suplir mis necesidades en estos días.. un total de \$36000]”; lo anterior respecto al predio ubicado en la CR 17 # 96- 71 CS 1 del barrio: BELMONTE con matrícula de servicios públicos No. 1796440, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

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

Que 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 financiación vigente sin importar su clase de uso, se corta el servicio de acueducto en edad 01 cuando no efectúen la cancelación de la factura dentro del tiempo límite fijado en la misma.

Que verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el predio identificado con la matrícula No. **1796440** tiene una financiación vigente como a continuación se relaciona:

Fecha	Tipo de acuerdo	Valor Inicial	Observación	Nombre	Documento	Estado
30/01/2018	Financiación Deuda	\$200,000.00		YESID CORREA MENA	11812095	VIGENTE

SE INFORMA QUE QUEDA CON SUSPENSIÓN EN EDAD 1 - PRESENTA COMO CODEUDORA A LA SRA. ALBA ROCIO LOPEZ RAMIREZ - CC.25.248.805 - TEL.AUX.3103592291 -

Que para el período de **JUNIO de 2018** el predio presentaba edad **01** de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de **\$148.620,000**, con fecha límite de pago el **05 de JULIO de 2018**, el día **06 de JULIO de 2018** se desplazó el personal operativo al predio, con la finalidad de cortar el servicio, procedimiento que efectivamente se ejecutó según refiere el sistema de información comercial y el acta de corte certificada por el funcionario competente bajo la gravedad de juramento que a continuación se adjunta, y el

usuario pagó el **11 de JULIO de 2018**, de lo cual se concluye que el pago fue posterior al corte.

ACTA DE CORTE:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
M-CO-CR-R04 Ver 2 Jul 15 de 2013

ORDEN Nro. 1219394 ACTA DE CORTE DEL SERVICIO M-CO-CR-R04 Ver 2 Jul 15 de 2013
 SECUENCIA 1219394 FECHA 6 DE JULIO DE 2018 SALDO 145.520 EDAD 1

MATRICULA: 1796440 CR 17 # 96- 71 CS 1 AYUDA DIRECCION: URBANIZACION MEDITERRANEA ESTRATO: Estrato 5 CICLO 13 MEDIDOR: P1715MMRSA104988AA TIPO DE CORTE: CORTE ACUEDUCTO OBSERVACIONES:	ESPEJO-RIVAS-Y-CIA-S-EN-C BELMONTE CLASE USO: RESID-EST 5 RUTA: 6 - 7690	SEÑOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO DE SU FACTURA . LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE RESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO. LA CUAL SERÁ EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.
--	---	--

**"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 140 DE LA LEY 143 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTICULO 19 DE LA LEY 849 DE 2004, POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, ASI MISMO DE LE REFORMA QUE PARA REESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARÁ Estricto cumplimiento a lo ordenado por el articulo 31 del decreto 302 de 2006, EN CUANTO A QUE SERÁ NECESARIO QUE EL USUARIO O SUSCRIPTOR ELIMINE LA CAUSA QUE ORIGINÓ LA SUSPENSIÓN, IGUALMENTE DEBERÁ CANCELAR LAS TARIFFAS DE RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN, ASI COMO LOS DEMÁS COSTOS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACIÓN DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO, PARA EL EFECTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CAMBRESA 10 N. 17 - 55, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

OPOSICION DEL USUARIO PREDIO SOLO FOTO USUARIO NO FIRMA

FECHA DE EJECUCION (mes/ día/ año) 6/7 HORA LABOR 12:37 RESPONSABLE [Firma] [Firma] 100/173

TESTIGO RESPONSABLE Certifico bajo gravedad de juramento que el corte del servicio fue ejecutado

Que según el sistema de información comercial cuando el personal operativo llegó al predio a reconectar el servicio de acueducto, el día **12 de JULIO de 2018** se encontró con que el servicio estaba reconectado, el medidor tenía fuga y el acople estaba malo, como se procede a relacionar a continuación:

ACTA DE RECONEXIÓN:

22 - 41

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
M-CO-CR-R05 Ver 2 Jul 15 de 2013

12/07/2018 7:08:50 a.m. ACTA DE RECONEXION DEL SERVICIO M-CO-CR-R05 Ver 2 Jul 15 de 2013

ORDEN Nro. 1219394 FECHA: 6 DE JULIO DE 2018 CICLO: 13
 RUTA: 6 - 7690

MATRICULA: 1796440 DIRECCION: CR 17 # 96- 71 CS 1, BELMONTE, URBANIZACION MEDITERRANEA
 MEDIDOR: P1715MMRSA104988AA
 TIPO DE CORTE: CORTE ACUEDUCTO CONTADOR: P1715MMRSA104988AA
 SALDO EDAD: 1 LECTURA

OBSERVACIONES: medidor con fuga acople malo

SEÑOR (A) SUSCRIPTOR (A) VIVO USUARIO (A), EN VISTA DE QUE AL MOMENTO DE EFECTUAR LA PRESENTE REINSTALACIÓN DEL SERVICIO EL PREDIO OBJETO DE LA MEDIDA SE ENCONTRABA DESOCUPADO Y/O SOLO, SE LE HACE SABER QUE LA LLAVE DE PASO QUEDA:

Futuro™

1. Llave de paso cerrada _____
 2. Quedo sin fugas _____
 3. El medidor esta registrado _____
 FECHA DE EJECUCION (mes/ día/ año) 12/7 HORA LABOR 11:00
Bm RESPONSABLE

USUARIO TESTIGO RESPONSABLE TELEFONO _____

Rep. 129 Desearnos brindar cada día un mejor servicio. Cualquier anomalía presentada por este servicio de suspensión. Por favor comunicarse a los teléfonos: 3151358

Que este Departamento informó de la inconformidad del reclamante al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa, ya que ellos son los encargados de contactar a los contratistas de la Empresa UNIÓN TEMPORAL COMERCIAL los cuales realizan los

procesos de corte y reconexión del servicio en todos los predios de la ciudad, quienes manifestaron lo siguiente:

“Dando respuesta a la queja remitida por ustedes les informamos que este predio fue visitado el día 12 de julio a las 11:00 a.m. con el fin de ejecutar la reconexión del servicio, al momento de la visita se encontró un daño en el acople del medidor, posterior a esta visita el supervisor del área de corte y reconexión reparó el daño y reconectó el servicio. Al momento de la visita fue atendido por el señor YASID CORREA MENA quien estuvo presente en la reparación y recibió a satisfacción el trabajo realizado. Cualquier inquietud gustosos la atenderemos”.

Que ahora bien, respecto al término con el cual cuentan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios para reconectar el servicio, la oficina asesora jurídica de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS mediante el CONCEPTO UNIFICADO No. 28 manifestó: *“(…) De lo anterior se puede concluir que, si un usuario paga su factura de servicios públicos a un tercero (Por ejemplo, a un Banco) que hace el recaudo por parte del prestador en horarios en los cuales la empresa no labora, podrá considerarse que efectivamente se realizó dicho pago cuando el acreedor, es decir la ESP lo reciba y lo acepte ya sea de forma expresa o tácita en los términos expresados por la Corte Suprema de Justicia. (…)* Ocurrido lo anterior, la empresa deberá actuar dentro de las 24 horas siguientes con el fin de restablecer el servicio al usuario. (…)”.

Que en este orden de ideas, dado que el usuario pagó la factura el día miércoles 11 de JULIO de 2018 y la reconexión del servicio se llevó a cabo el día 12 de JULIO de 2018, este Departamento considera que la reconexión se adelantó en el término legal.

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al pagar la factura del periodo de JUNIO de 2018 de manera expemporánea, 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, razón por la cual el valor del corte y la reconexión no será modificado.

Que adicionalmente se informa que en la revisión técnica realizada el día **23 de JULIO 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 lo siguiente: *“[Se visitó el predio donde se verifica y ya cuentan con el servicio. Usuario manifiesta que lo dejaron una semana sin agua, pero ya le cambiaron el acople]”.*

Que en el recaudo probatorio se encontró que cuando el personal operativo se desplazó al inmueble se encontró que el medidor tenía fuga, el acople estaba malo y el servicio estaba reconectado, lo cual desvirtúa la manifestación efectuada en el escrito de queja y viola la cláusula décimo 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.*

Que de conformidad de los fundamentos de hecho y de derecho anteriormente referidos, no es procedente acceder a las pretensiones incoadas, por cuanto los contratistas de la Empresa UNIÓN TEMPORAL COMERCIAL los cuales realizaron los procesos de corte y reconexión en el predio de la referencia, no ocasionaron daño alguno en la ejecución de su labor, por el contrario cuando arribaron al predio el daño ya había acaecido el daño, en razón a lo cual no hay lugar a realizar indemnización alguna por perjuicios no causados.

Con lo anteriormente expuesto se da por atendida su queja.

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 ACCEDE el reclamo presentado por YESID CORREA MENA identificado con C.C. No. 11812095 por concepto de DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA 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 YESID CORREA MENA enviando citación a Correo Electrónico:, yesidmail@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: YESID CORREA MENA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1796440 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 6 DE AGOSTO 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**