

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. 6085-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

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

Resolución No	6085-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	532663
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 9 DE AGOSTO DE 2018

Señor (a):

ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
SERUSUARIO@HOTMAIL.COM - CENTRO
Teléfono: 3158201166 3108226611
PEREIRA

DERECHO DE PETICIÓN: **No. 6085** Radicado el 30 DE JULIO DE 2018
Matrícula No.: **532663**
Calidad del Peticionario: Otros
Causal de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN: CONTINUAR TRAMITE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.

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

Que el día **10 de JULIO de 2018** el señor Antonio José López Patiño identificado con C.C. N°. 16214686, presentó el **Derecho de petición** radicado con el número **6016** consistente en: : "solicitud de información o documentos (ADJUNTO PETICION 23518MAC1000I LOS PROFESIONALES)". Lo anterior respecto del **UNIDAD RESIDENCIAL LOS PROFESIONALES P.H. con matrícula No. 532663 ubicado en la dirección AVENIDA LAS AMERICAS 23-90 PEREIRA.**

Que este Departamento, mediante el acto administrativo **No. 6016-52 de 11 de JULIO de 2018** resolvió la petición, en el siguiente sentido:

“ARTÍCULO PRIMERO: Declarar incompleto el derecho de petición presentado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Vincular a la presente actuación administrativa al representante legal de Copropiedad con matrícula **No. 532663**, notificándolo del presente acto administrativo en la dirección registrada en el sistema de información comercial correspondiente al área común, es decir, **AVENIDA LAS AMERICAS 23-90 LOS PROFESIONALES P.H. PEREIRA** con la finalidad que allegue a la Empresa **certificación expedida por la secretaria de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada para acreditar la calidad de representante legal** y en el evento de que el representante legal debidamente legitimado no desee interponer directamente los derechos de petición, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012 los poderes especiales se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**, y pueden conferirse verbalmente o por documento privado, y los **poderes generales por su parte se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública**, y que relacione el número del derecho de petición al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de **quince (15) días**. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el derecho de petición con un nuevo número para iniciar

el conteo de los términos. Si cumplido dicho término no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

ARTICULO TERCERO. Notificar personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor Antonio José López Patiño enviando citación a correo electrónico: serusuario@hotmail.com y al Edificio Diario del Otún ubicado en la carrera 10 N°. 19-50, Oficina 2002 de Pereira haciéndole entrega de una copia de la misma”.

Que frente al acto administrativo que resolvió declarar incompleto el Derecho de petición interpuesto el día **10 de JULIO de 2018** el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 interpuso el Derecho de petición N°. **6085** el día **30 de JULIO de 2018** ante la Empresa Aguas y Aguas de Pereira respecto del **UNIDAD RESIDENCIAL LOS PROFESIONALES P.H. con matrícula No. 532663.**

Que resulta imperativo aclarar que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el Derecho de petición N°. **6016 10 de JULIO de 2018, así como el Derecho de petición N°. 6085** el día **30 de JULIO de 2018**, por cuanto a pesar de que el poder se denomina como “especial” de su mandato consistente en: “CLARA PATRICIA COLLATES VILLANUEVA. (...) actuando en nombre propio y/o como representante legal de la UNIDAD RESIDENCIAL LOS PROFESIONALES P.H. (...) confiere poder amplio y suficiente al señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO (...) para que en calidad de mandatario, inicie y lleve a cabo ante Aguas y Aguas de Pereira y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, todos los trámites y acciones que sean necesarios para iniciar o continuar si se ha iniciado, llevando hasta su finalización el (los) proceso (s) administrativo (s) y/o sancionatorio (s), con motivo de la MEDICIÓN Y CONTRIBUCIÓN, en razón de la prestación del servicio y/o ejecución del (los) contrato (s) correspondientes a las zonas comunes, o cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que la prestadora esté sometida. (...) El mandatario queda facultado para ejercer el derecho de petición, cursar la vía gubernativa, transigir la litis, para iniciar y desistir de las demandas o acciones a que hubiere lugar, para conciliar, para recibir y ejercer las demás facultades, y es especial para otorgar poder a un abogado en mi nombre con el fin de ejercer las reclamaciones o acciones ante las autoridades anteriormente señaladas, y en los términos del presente mandato”, se desprende que el poder conferido es un poder general no especial y a la luz de la **Ley 1564 de 2012** anteriormente mencionada no tiene plena validez, pues no fue conferido por escritura pública ni se extendió en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello.

Que este Departamento generó y envió citación a la dirección suministrada por LA PARTE RECLAMANTE, para que se presentara a surtir la notificación personal de la resolución **No. 6016-52 de 10 de JULIO de 2018.**

Que transcurridos los cinco (5) días del envío de la citación, y al no poderse surtir la notificación personal, la mencionada decisión se notificó por aviso publicado el día **23 de JULIO de 2018**, quedando surtida la notificación de la decisión al día hábil siguiente, lo anterior dando aplicación así a los artículos 69 y 74 de la Ley 1437 de 2011, para lo cual se le recuerda aún se encuentra en términos para su completar la información solicitada por la empresa en la Resolución **No. 6016-52 de 10 de JULIO de 2018.**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el

requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar incompleto el reclamo presentado por el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Solicitar que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 cumpla con las formalidades de ley para la presentación de los poderes generales, para lo cual se le recuerda aún se encuentra en términos para su completar la información solicitada por la empresa en la Resolución **No. 6016-52 de 10 de JULIO de 2018**. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

ARTICULO 3o. Notificar personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor Antonio José López Patiño enviando citación a correo electrónico: serusuario@hotmail.com y al Edificio Diario del Otún ubicado en la carrera 10 N°. 19-50, Oficina 2002 de Pereira haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por tratarse de asuntos diferentes a los consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 9 DE AGOSTO 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. 6089-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

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

Resolución No	6089-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	756627
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 9 DE AGOSTO DE 2018

Señor (a):

ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
SERUSUARIO@HOTMAIL.COM - CENTRO
Teléfono: 3158201166 3108226611
PEREIRA

DERECHO DE PETICIÓN: **No. 6089** Radicado el 30 DE JULIO DE 2018
Matrícula No.: **756627**
Calidad del Peticionario: Otros
Causal de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN: CONTINUAR TRAMITE.

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

Que el día **10 de JULIO de 2018** el señor Antonio José López Patiño identificado con C.C. N°. 16214686, presentó el **reclamo** radicado con el número **228476** consistente en: **"INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO (ADJUNTO RECLAMO 22018MAC622P EDIFICIO ROBLE CLARO P.H.)"**. Lo anterior respecto del **EDIFICIO ROBLE CLARO P.H.** con matrícula **No. 756627**.

Que este Departamento, mediante el acto administrativo **No. 228476-52 de 12 de JULIO de 2018** resolvió la petición, en el siguiente sentido:

"ARTÍCULO PRIMERO: Declarar incompleto el derecho de petición presentado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Vincular a la presente actuación administrativa al representante legal de Copropiedad con matrícula **No. 756627, notificándolo del presente acto administrativo en la dirección registrada en el sistema de información comercial correspondiente al área común, es decir, **CL 16 # 27- 56** del **EDIFICIO ROBLE CLARO P.H A. COMUN** con la finalidad que allegue a la Empresa **certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada para acreditar la calidad de representante legal** y en el evento de que el representante legal **debidamente legitimado** no desee interponer directamente los derechos de petición frente a la matrícula **N°. 756627**, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**, y pueden conferirse verbalmente o por documento privado, y los **poderes generales por su parte se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública**, y que relacione el número del derecho de petición al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de **quince (15) días**. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el derecho de petición con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.**

ARTICULO TERCERO. Notificar personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor Antonio José López Patiño enviando citación a correo electrónico: serusuario@hotmail.com y al Edificio Diario

del Otún ubicado en la carrera 10 N°. 19-50, Oficina 2002 de Pereira haciéndole entrega de una copia de la misma”.

Que frente al acto administrativo que resolvió declarar incompleto el reclamo interpuesto el día **10 de JULIO de 2018** el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 interpuso el Derecho de petición N°. **6089** el día **30 de JULIO de 2018** ante la Empresa Aguas y Aguas de Pereira respecto del **EDIFICIO ROBLE CLARO P.H.** con matrícula **No. 756627**.

Que resulta imperativo aclarar que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el reclamo N°. **228476 10 de JULIO de 2018, así como el Derecho de petición N°. 6089** el día **30 de JULIO de 2018**, por cuanto a pesar de que el poder suministrado frente al inmueble se denomina “CONTRATO DE **MANDATO RMC 622/793**”, de su mandato: “**JESUS ORLANDO RESTREPO** identificado con C.C. No. 4.588.974 actuando en nombre propio y/o como representante legal del **EDIFICIO ROBLE CLARO P.H.** (...) **autoriza de manera amplia y suficiente** al señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO (...) para que en calidad de mandatario lleve a cabo ante Aguas y Aguas de Pereira y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, todos los trámites y acciones necesarios para iniciar o continuar si se ha iniciado, llevando hasta su finalización el (los) proceso (s) administrativo (s) y/o sancionatorio (s), con motivo de la **REMUNERACION Y MEDICION**, presentando peticiones quejas y recursos relacionados con la prestación del servicio y/o ejecución del (los) contrato (s) correspondiente(s) al (los) código (s) de usuario o matrícula (s) **MACROMEDIDOR Y ÁREAS COMUNES** o con el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que la prestadora esté sometida. (...) El mandatario queda facultado para ejercer el derecho de petición, en forma sucesiva o periódica contra la facturación, interponer recursos, desistir, conciliar, transigir la litis y recibir, y en todo caso para ejercer ñas demás facultades inherentes en los términos del presente mandato”, se desprende que el poder conferido es un poder general no especial y a la luz de la **Ley 1564 de 2012** anteriormente mencionada no tiene plena validez, pues no fue conferido por escritura pública ni se extendió en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello.

Que este Departamento generó y envió citación a la dirección suministrada por LA PARTE RECLAMANTE, para que se presentara a surtir la notificación personal de la resolución **No. 228476-52 de 12 de JULIO de 2018**.

Que transcurridos los cinco (5) días del envío de la citación, y al no poderse surtir la notificación personal, la mencionada decisión se notificó por aviso publicado el día **24 de JULIO de 2018**, quedando surtida la notificación de la decisión al día hábil siguiente, lo anterior dando aplicación así a los artículos 69 y 74 de la Ley 1437 de 2011, para lo cual se le recuerda aún se encuentra en términos para su completar la información solicitada por la empresa en la Resolución **No. 228476-52 de 12 de JULIO de 2018**.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la

respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar incompleto el reclamo presentado por el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Solicitar que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 cumpla con las formalidades de ley para la presentación de los poderes generales, para lo cual se le recuerda aún se encuentra en términos para su completar la información solicitada por la empresa en la Resolución **No. 228476-52 de 12 de JULIO de 2018**. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

ARTICULO 3o. Notificar personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor Antonio José López Patiño enviando citación a correo electrónico: serusuario@hotmail.com y al Edificio Diario del Otún ubicado en la carrera 10 N°. 19-50, Oficina 2002 de Pereira haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por tratarse de asuntos diferentes a los consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 9 DE AGOSTO 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. 6095-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ESTELA SALAZAR 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	6095-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ ESTELA SALAZAR CARDONA
Matrícula No	540021
Dirección para Notificación	CR 19 # 46- 50 MARAYA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 9 DE AGOSTO DE 2018

Señor (a):

LUZ ESTELA SALAZAR CARDONA

CR 19 # 46- 50 - MARAYA

Teléfono: 3104555749

PEREIRA

DERECHO DE PETICIÓN:

No. 6095 Radicado el 31 DE JULIO DE 2018

Matrícula No.:

540021

Calidad del Peticionario:

Representante Legal

Causal de la Petición:

SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN: USUARIO SOLICITA EXPLICACION SOBRE UN COBRO DE UNA INSTALACION LEER DOCUEMNTO ADJUNTO 6 FOLIOS.

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

Que en atención al reclamo interpuesto ante la Empresa el día **31 de JULIO de 2018**, mediante el cual el usuario expresa su inconformidad en los siguientes términos: *"USUARIO SOLICITA EXPLICACION SOBRE UN COBRO DE UNA INSTALACION LEER DOCUMENTO ADJUNTO 6 FOLIOS (...)"*; lo anterior respecto al predio ubicado en la CR 19 # 46- 50 barrio: MARAYA con matrícula de servicios públicos **No. 540021**, nos permitimos precisarle lo siguiente:

Que según el sistema de información comercial el macromedidor que pertenece y actualmente registra el consumo del predio de matrícula **No. 540021** es el número **17098605**, el cual está instalado desde el día 24 de MAYO de 2018.

Predio	Estado	Servicio	Marca	NumMedidor	Fecha Instalación
> 540021	ACTUAL	ACUEDUCTO	ELSTER	17098605	24/05/2018
540021	HISTORICO	ACUEDUCTO	COLTAVIRA	09-113616	08/07/2009
540021	HISTORICO	ACUEDUCTO	YOUNIO	071285976	26/08/2008
540021	HISTORICO	ACUEDUCTO	COLTAVIRA	0125MMSC00051AA	28/04/2006
540021	HISTORICO	ACUEDUCTO	SOCAM	000065	03/06/2003
540021	HISTORICO	ACUEDUCTO	MEINECKE	24389	03/06/2003

Que dicha instalación tuvo un costo de \$1.415.766,82 financiado en 18 cuotas mensuales de \$91.146.03 de las cuales se han facturado 02 cuotas, más IVA por valor de \$268,995.69 el cual ha sido cancelado, dicho cobro se detalla a continuación:

Predio 540021		Consecutivo 377272059						
Recursos BPM								
Nombre	Cantidad	Valor	Valor impuestos	Valor IVA	% Imp.	% IVA	Valor Total	
MEDIDOR DE VOLUMÉTRICO DE 1"	1.00	1,136,430.6	170,464.60	248,310.17	15.00	19.00	1,555,205.39	
DESMONTE DE MEDIDOR 1"	1.00	58,312.26	8,746.84	12,741.23	15.00	19.00	79,800.33	
INSTALACION DE MACROMEDIDOR DE 1"	1.00	36,358.64	5,453.80	7,944.36	15.00	19.00	49,756.80	

Resumen		PQR		Medidores		Lecturas		Otras cobros	
Difendos		Duplicados							
Servicio									
Consecutivo	Concepto	Estado	Año inicial	Mes inicial	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas
Servicio: ACUEDUCTO									
377272059	INST.DOM	VIGENTE	2018	Mayo	\$1,415,766.82	\$91,146.03	\$1,458,336.49	\$1,277,583.40	18
377272058	IVA	CANCELADO	2018	Mayo	\$268,995.69	\$268,995.69	\$0.00	\$0.00	1
					\$ 1,684,762	\$ 1,458,336.49			

Que así mismo es necesario poner de presente a la peticionaria que el valor facturado por concepto de la instalación domiciliaria e IVA registrado en los cumplidos N°. **377272059 y N°. 377272058 a la matrícula N°. 540021**, obedece al parágrafo 1° del artículo primero denominado: Conexiones de Acueducto de la directiva empresarial N°. 098 de 2017 por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.

Que en este orden de ideas, es procedente informar que el valor del medidor más IVA relacionado en el comunicado fechado el 14 de febrero de 2018 correspondiente al monto de "1.555.205,39 IVA incluido", efectivamente fue respetado por la entidad, resultando imperativo señalar que en el mismo escrito se informó que ese valor no incluía gastos de instalación y accesorios los cuales ascendieron a la suma de \$129.557,13, para un total a cancelar de \$1.684.762,52 de los cuales se ha cancelado la suma de \$451.287,75, por lo cual a la fecha de proferir el presente acto administrativo se adeuda la suma de \$1.233.474,76, con lo cual se da por atendida la solicitud de **información, y se** concluye que el cobro de la instalación domiciliaria está ajustado a derecho, razón por la cual no es procedente efectuar modificación alguna a la misma.

Lo anterior con fundamento legal en:

DECRETO 1077 DE 2015

ARTÍCULO 2.3.1.1.1. Definiciones. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones:

10. Acometida de acueducto. Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17. Mantenimiento de las acometidas y medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo. (subrayado y negrilla fuera de texto)

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Decreto 302 de 2000, art. 21)

Por su parte, el artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: "La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes" (subrayado es nuestro)

Artículo 135 de la ley 142 de 1994. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

Artículo 148 inciso 2 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 lo expuesto, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa.

RESUELVE:

Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, declarar **NO PROCEDENTE** la petición interpuesta por la señora LUZ ESTELA SALAZAR CARDONA.

Conforme a lo establecido en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, le hago saber que contra la presente decisión tiene derecho a interponer los recursos de reposición ante este Departamento y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual dispone del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación del presente oficio; igualmente le informo que se dará aplicación a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en cuanto que 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 (5) períodos de facturación.

Dado en PEREIRA, el 9 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**

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. 18112-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NESTOR CARDONA ESCOBAR** 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	18112-52
Fecha Resolución Recurso	9 DE AGOSTO DE 2018
RECLAMO	228205 de 17 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	NESTOR CARDONA ESCOBAR
Identificación del Peticionario	10275411
Matrícula No.	909077
Dirección para Notificación	# 6-49 B EL ROSAL

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. 18112-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18112 DE 27 DE JULIO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 228205 DE 27 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 el (la) señor(a) NESTOR CARDONA ESCOBAR, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10275411 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 228205-52 de 17 DE JULIO 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. 909077 Ciclo 11, ubicada en la dirección # 649B, Barrio EL ROSAL en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-6.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 27 DE JULIO DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro de los 59 m3 viven 4 personas y no permanecen en el predio, revisar nuevamente, 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 efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 17 de JULIO de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 362 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **MAYO de 2018,** y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de 63 **m3** que registró el equipo de medida se facturaron **17 m3,** quedando pendiente por facturar 46 **m3,** y para el período de **JUNIO DE 2018** se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se determinó que fue utilización del servicio y por lo tanto, a los 13 **m3** que registró el equipo de medida **en JUNIO** se le agregaron los 46 **m3** dejados de facturar en el período anterior, para un total de consumo facturado de **59 m3,** lo anterior dando

aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de **junio de 2018**, cobrando el consumo que registró el medidor en dicho periodo equivalente a 13 m3.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **JUNIO DE 2018**, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCA la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-145142** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-6	483	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	483	0	46	0	71363	-71363
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-6	483	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-6	483	0	46	0	73775	-73775

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 NESTOR CARDONA ESCOBAR en contra de la Resolución No. 228205-52 de 17 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. 909077 la suma de **-145142**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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 9 DE AGOSTO DE 2018



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. 18130-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

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

Recurso No	18130-52
Fecha Resolución Recurso	9 DE AGOSTO DE 2018
RECLAMO	228360 de 23 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	CIELO RINCON BEDOYA
Identificación del Peticionario	24526169
Matrícula No.	603217
Dirección para Notificación	MZ 37 CS 25 VILLA SANTANA INTERMEDIO

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. 18130-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18130 DE 1 DE AGOSTO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 228360 DE 4 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que para proferir el presente acto administrativo la entidad tuvo en cuenta las siguientes consideraciones de hecho y de derecho que se relacionan a continuación:

CONSIDERACIONES GENERALES

Que el artículo [14.1](#) de la Ley 142 de 1994, define la acometida de la siguiente forma: “Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

Que por su parte el registro de corte mencionado, se encuentra definido en el numeral 38 del artículo [2.3.1.1.1](#). del Decreto 1077 de 2015, de la siguiente forma: “Registro de corte o llave de corte. Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.”

Que así las cosas, puede entenderse que la acometida es la derivación de toda la infraestructura técnica que parte de la conexión a la red local y hasta el dispositivo que permite a la prestadora suspender el servicio y que debe estar ubicado en la misma cajilla con el medidor.

Que con el objeto de clarificar, cuál es la acometida, es pertinente remitirnos a las definiciones de red local y red interna que previó el artículo [14](#) del citado régimen de los servicios públicos domiciliarios: “Red local. Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se registrará por el Decreto [951](#) de 1989, siempre y cuando este no contradiga lo definido en esta Ley.” y “Red interna. Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere”.

Que la red local es la infraestructura física a través de la cual el prestador suministra el servicio público domiciliario a un predio, una vez esta se conecta con la acometida domiciliaria, mientras que la red interna es la estructura física, que como su nombre lo indica, se encuentra al interior del inmueble, a partir del equipo de medida para los predios individuales o a partir del registro de corte general, para las edificaciones de propiedad horizontal.

Que respecto al servicio público domiciliario de acueducto, el artículo [2.3.1.1.1](#). del Decreto 1077 de 2015 contempla las siguientes definiciones:

“...5. **Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. **Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.**(Decreto 3050 de 2013, art. [3](#)).

6. **Red matriz o red primaria de acueducto.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos

que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o secundaria. **Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del servicio** quien deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos. (Decreto 3050 de 2013, art. [3](#)).

(...)

10. **Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido este. (Decreto 302 de 2000, art. [3](#), Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. [1](#)).

(...)

27. **Instalación interna de acueducto del inmueble.** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control". (Negrilla fuera del texto)

Que por lo anterior, tras salir el líquido vital de la planta de tratamiento, este es conducido por la red matriz o primaria, hasta la red local o secundaria, para llegar finalmente a la acometida o red interna del inmueble.

Que de conformidad del artículo [135](#) de la Ley 142 de 1994, la propiedad de las redes y los elementos que las conforman, será de quien hubiere pagado por ellas. "**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. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

Que sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Que frente a la acometida de alcantarillado el Decreto 1077 de 2015 consagra las siguientes definiciones:

Artículo [2.3.1.1.1](#):

11. **Acometida de alcantarillado.** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

15. **Caja de inspección.** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

28. **Instalaciones internas de alcantarillado del inmueble.** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

"**Artículo [2.3.1.3.2.3.17](#). Mantenimiento de las acometidas y medidores.** En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo [15](#) de este capítulo.

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos."

"**Artículo [2.3.1.3.2.4.18](#) Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios**

públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

PARÁGRAFO. Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.”

Que por ello, el contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de la empresa de Acueducto y alcantarillado de Pereira estipula en la CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA numeral 03 como causales de suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes las siguientes:

- b) *La alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios (...)*
- c) *Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la entidad prestadora de servicios públicos (...)*
- f) *Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones sin autorización previa de la entidad prestadora de servicios públicos.*
- g) *Aumentar sin autorización de la entidad prestadora de servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.*
- h) *Adulterar las conexiones (...)*
- l) *Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la entidad prestadora de los servicios públicos o de los suscriptores. (...)*
- o) *Conectar equipos a las acometidas y redes sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.*

Que en este orden de ideas, por ningún motivo los usuarios y/o suscriptores tienen facultad de realizar o contratar con un particular la realización de la conexión que va desde la red de la empresa hasta su predio, ni desenterrar o manipular la ya existe, pues esto le puede acarrear problemas legales y la pérdida de su dinero. **La empresa no utiliza intermediarios, ni comisiona particulares para que hagan estas instalaciones y/o reparaciones**, por cuanto la empresa es quien avala y garantiza que dichas instalaciones y reparaciones domiciliarias reúnan las condiciones técnicas y de seguridad propias para la prestación del servicio correspondiente.

Que según el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17 del DECRETO 1077 DE 2015** *En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos. **El costo de reparación o reposición de las acometidas** y medidores **estará a cargo de los suscriptores o usuarios**, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo. (...)* (subrayado y negrilla fuera de texto)

Que así mismo el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18** que trata sobre el mantenimiento de las instalaciones domiciliarias establece: **El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio. (...)** *Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de*

modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (subrayado y negrilla fuera de texto)

Que por su parte, el artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: “La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes (...)” (subrayado es nuestro)

CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO

Que este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por cobros de instalación domiciliaria según el recurso N°. 18130 de 1° de AGOSTO de 2018 a saber:

Predio 603217		Consecutivo 377309063
Recursos BPM		
Nombre	Cantidad	
TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	0.60	
BUJE SOLDADO DE 1 X 1 1/2" PVC	1.00	
TEE PVC DE 1	2.00	
UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	1.00	
CARGUE Y RETIRO DE SOBRANTES	0.45	
CORTE DE PAVIMENTO CON DISCO	3.81	
DEMOLICIÓN ANDÉN	0.03	
DEMOLICIÓN PAVIMENTO	0.14	
EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA O A 2 M (INCLUYE ENTIBADO TEMPORAL Y MANEJO DE AGUAS)	0.17	
LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE EXCAVACIONES (INCLUYE SOBRECARRERO)	0.17	
REPOSICIÓN DE PAVIMENTO EN CONCRETO RÍGIDO E=0.175 4.1 MPA, ACELERADO PARA 3 DÍAS	0.78	
ANDÉN EN CONCRETO E= 0.075 NO INCLUYE ACABADOS	0.30	
SUMINISTRO E INSTALACIÓN SUB BASE GRANULAR TIPO INVIAS (INCLUYE COMPACTACIÓN Y SOBRECARRERO)	0.19	

Que dicha instalación tuvo un costo de \$342,098.80 financiado en 36 cuotas mensuales de \$10,878.65 de las cuales se han facturado 02 cuotas, más IVA por valor de \$64,998.77 financiado en 06 cuotas mensuales de \$11,119.27 de las cuales se han facturado 02 cuotas, para mayor información se anexa las siguientes imágenes:

Predio 603217		Consecutivo 377309063				
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna						
Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
> 2018	Julio	44713821	\$10,878.65	\$2,503.39	\$8,375.26	\$325,410.63
2018	Junio	44560820	\$10,878.65	\$2,565.74	\$8,312.91	\$333,785.89

Predio 603217		Consecutivo 377309063					
Recursos BPM							
Nombre	Cantidad	Valor	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" F	0.60	2,771.92	15.00	249.47	19.00	363.40	2,276.02
BUJE SOLDADO DE 1 X 1 1/2 PVC	1.00	439.26	15.00	65.89	19.00	95.98	601.13
TEE PVC DE 1	2.00	996.14	15.00	298.84	19.00	435.31	2,726.43
UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	1.00	17,026.00	15.00	2,553.90	19.00	3,720.18	23,300.08
CARGUE Y RETIRO DE SOBRANTE	0.45	66,748.75	15.00	4,505.54	19.00	6,563.07	41,105.55
CORTE DE PAVIMENTO CON DISC	3.81	8,458.35	15.00	4,833.95	19.00	7,041.45	44,101.71
DEMOLICIÓN ANDÉN	0.03	191,690.06	15.00	862.61	19.00	1,256.53	7,869.83
DEMOLICIÓN PAVIMENTO	0.14	143,619.22	15.00	3,016.00	19.00	4,393.31	27,516.00
EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA	0.17	21,427.97	15.00	546.41	19.00	795.94	4,985.11
LLENO CON MATERIAL SELECCIOI	0.17	19,786.47	15.00	504.56	19.00	734.97	4,603.22
REPOSICIÓN DE PAVIMENTO EN C	0.78	175,901.69	15.00	20,580.50	19.00	29,978.92	187,762.74
ANDÉN EN CONCRETO E= 0.075 f	0.30	78,793.01	15.00	3,545.68	19.00	5,164.88	32,348.47
SUMINISTRO E INSTALACIÓN SUE	0.19	107,306.38	15.00	3,058.23	19.00	4,454.82	27,901.27
							407,097.57

Que así mismo es necesario poner de presente a la peticionaria que el valor facturado por concepto de la instalación domiciliaria registrado en los cumplidos **Nº. 377309063 y Nº. 377309062** obedece al parágrafo 1º del artículo primero denominado: Conexiones de Acueducto de la directiva empresarial Nº. 098 de 2017 por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.

Que consultado el sistema de información comercial se encontró que en la acometida del inmueble de matrícula Nº. 603217 se presentó una fuga no visible la cual fue reparada por la empresa realizando una instalación domiciliaria en la acometida de distribución como se procede a relacionar:

Predio	<input type="text"/>	Usuario	GRUPO DE FUGAS
Teléfono	<input type="text"/>	Mail	<input type="text"/>
Sector hidráulico	DEFAULT		
Clase	24 - MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Subclase	REPARACIÓN DE FUGA NO VISIBLE
Departamento	RISARALDA	Municipio	PEREIRA
Barrio	VILLA SANTANA -SAN VICENTE		
Dirección	MZ 37 CASA 25	Dir. ayuda	SAN VICENTE BAJO

Predio	603217	Número	2718982
Proceso	RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION	Clase	MANTENIMIENTO PREVENTIVO
Fecha radicación	08/05/2018 7:25:43 p.	Vence	29/05/2018
Observaciones	FM- NO COMPRE	Solicitante	<input type="text"/>
<input type="button" value="Centrar"/>			
CONEXIONES NUEVAS			

Que así mismo para este Departamento es preciso informar que debido a la pérdida de recursos físicos y

monetarios generada con la fuga de agua no visible presentada dentro de la acometida del inmueble objeto de estudio, la entidad se vio en la imperiosa necesidad de en acatamiento a la legislación vigente aplicable a proceder inmediatamente se detectó la fuga a repararla, como consecuencia legal de lo anterior el costo del arreglo se facturó a la matrícula N°. **603217** una vez se realizó la obra, pues el costo dependía de las condiciones técnicas que presentara el inmueble, tales como tipo de vía, el diámetro y la longitud de la acometida por ejemplo, las cuales se evidenciaron una vez se realizó la instalación domiciliaria y se asentaron los ítems y cantidades empleados en la instalación en una orden de trabajo, luego dicha orden se analizó y se le asignó un cumplido que identificó el cobro a realizar, que se grabó en el sistema de información comercial para su facturación.

Que según la información consignada en la orden de trabajo **No. 2718982** se instalaron los siguientes ítems y cantidades en el predio de matrícula **N°. 603217**, la cual fue suscrita de conformidad por el usuario identificado con N°. C.C. 24.515.818, el supervisor, el instalador y la persona encargada de dar el visto bueno a la obra civil, estos 03 últimos fueron designados por la empresa para el efecto, además se consignó lo siguiente: “[N° de Matrícula: 603217. N°. de Medidor: P1415MMRSA46468AA. Observaciones: Rotura en pavimento y en andén. Cobro al usuario: _si_]” por ello esta orden de trabajo goza de la presunción de la buena fe, por tanto una afirmación en contrario debe ser probada, la cual se adjunta a continuación:

The image shows a utility work order form. At the top, it reads 'EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE FERREIRA S.A. E.S.P.' and 'SUBSISTEMA DE OPERACIONES'. The main title is 'RECLAMACIONES, REPARACION O REPOSICION PARCIAL ACOMETIDA ACUEDUCTO'. The form includes fields for 'N° DE ORDEN' (2718982), 'FECHA DE EJECUCION' (22/04/2018), and 'MATRÍCULA' (603217). There are several tables for recording work items, materials, and costs. The bottom right corner has a handwritten number '27209063'.

This is another utility work order form from the same company. It includes the same header information. The 'OBSERVACIONES' field contains handwritten text: 'Rotura en pavimento y en andén. Cobro al usuario: si'. There are signatures and dates in the bottom section, including 'Juan Carlos...' and 'Juan...'. At the bottom, there are handwritten notes: 'Rotura en andén' and 'C.A.S.O.'.

Que aras de brindar cabal respuesta a las pretensiones incoadas y 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 informar de la inconformidad de la reclamante al Departamento de

Operaciones de la Empresa, ya que ellos son los encargados de contactar a los contratistas que realizan las instalaciones domiciliarias en todos los predios de la ciudad, quienes informaron lo siguiente a saber: *“Revisada la orden trabajo N°. 2718982 relacionada con la reposición de la acometida de acueducto, ejecutada en el predio ubicado en la MZ 37 CS 25 Barrio VILLA SANTANA-SAN VICENTE, con matrícula N°. 603217, nos permitimos informarle, que las actividades, materiales y cantidades utilizados para la realización de la obra en este predio son los consignados en dicha orden de trabajo, igualmente el cobro está ajustado al procedimiento y obras adelantadas en el cumplimiento N°. 377309063. Con relación al cobro, este no presenta irregularidades y se pudo verificar que efectivamente fue realizado en el predio descrito por tanto, no es objeto de modificaciones y su aplicación debe ser en las condiciones realizadas por la Subgerencia Comercial”.*

Que lo anterior información guarda relación con lo encontrado por parte de la empresa Aguas y Aguas de Pereira en la visita técnica realizada el día **06 de JULIO de 2018** al inmueble con matrícula N° **603217**, puesto que se encontró: *“Se observa reparación en la vía de la acometida del predio, medidor recién instalado, el medidor No. P1415MMRSA46468AA registra lectura una lectura acumulada de 78 m3”.*

Que la acometida de acueducto **es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble**, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½” propio de las viviendas, como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



Que se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no están incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil.

Que en este orden de ideas, este Departamento no encuentra procedente acceder a las pretensiones de la reclamante por cuanto, según se constató en el software empresarial y en la visita técnica efectuada el día **06 de JULIO de 2018** al inmueble con matrícula N° **603217**, *“Se observa reparación en la vía de la acometida del predio, la cual corresponde a los cumplidos relacionados en los cumplidos N°. 377309063 y N°. 377309062 en la acometida del inmueble de matrícula N°. 603217, la cual es responsabilidad del usuario, lo que permite concluir que los valores objeto de reclamo están ajustados a derecho, por consiguiente no será modificados ni es procedente modificar los mismos.*

Que así mismo se informa que aunque se está trabajando arduamente en ello, el software empresarial aún no tiene parametrizada la opción de congelar las sumas que se encuentran en reclamación, por lo cual el usuario puede optar por obviar de la factura el monto correspondiente al cobro objeto de recuso y cancelar el resto del valor facturado, ya que no está obligado a cancelar en las sumas que son objeto de reclamación hasta tanto la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronuncie sobre la decisión tomada en los actos administrativos de primera y segunda instancia, o en su defecto que frente a la resolución de primera instancia opere la firmeza del acto administrativo.

Que finalmente se pone de presente que para este Departamento no es de recibo la afirmación consisten en: *“con mentiras llegaron a la casa y le dijeron a la hermana que firmara que habían realizado un trabajo ahí en la vía y lo dejaban en buen estado”*, por cuanto la instrucción dada a los funcionarios que realizan los procesos de instalación domiciliaria es informar a los suscriptores y/o usuarios en terreno que dichos procesos se adelantarán y facturarán, por lo cual se presume que el personal de terreno suministra la información completa y correcta a los usuarios al momento de ejecutar dichos procesos, puesto 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.

Que en este orden de ideas resulta pertinente socializarle que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se ciñe a los lineamientos establecidos para su función social, como es la prestación eficiente y equitativa de los servicios de Agua Potable y Saneamiento Hídrico con Responsabilidad Social Empresarial, en razón de lo cual fue creado el Departamento de servicio al cliente para recibir, atender, tramitar y responder todas las peticiones, quejas, reclamos y recursos de conformidad con la normativa vigente aplicable del sector, a través de un recurso humano altamente calificado e idóneo, además es de resaltar que el Departamento de Servicio Al Cliente constantemente trabaja en la mejoría permanente 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 PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por CIELO RINCON BEDOYA y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 228360-52 de 23 DE JULIO 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 9 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. 228680-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA CAROLINA RAMIREZ ROMERO** 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	228680-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	DIANA CAROLINA RAMIREZ ROMERO
Matrícula No	772145
Dirección para Notificación	MZ 38 CS 16 CORALES JARDIN INFANTIL CHIQUILANDIA CORALES

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. 2755070

Resolución No. 228680-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228680 de 19 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 la señora Diana Carolina Ramírez Romero identificada con C.C. No. 1088240844, obrando en calidad de Representante Legal presentó reclamo No. 228680 consistente en: inconformidad con el consumo o producción facturado de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 772145 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 38 CS 16 en el **periodo facturado junio 2018.**

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de junio de 2018 el medidor registró de **1079 m3 a 1096 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **17 m3**.

Consultado el sistema de información comercial se evidenció que el día 06 de julio de 2018 se reportó en el sistema que medidor presentaba fuga.

El mismo día 06 de julio de 2018 se visitó el predio por parte del área de operaciones que informó lo siguiente: *"tiene daño interno, quedo informada la usuaria"*.

Posteriormente el día 09 de julio de 2018 se registró en el sistema que se le devuelven aguas negras por la acometida de acueducto en la mz 38 cs 16 corales.

En consecuencia el área de operaciones intervino la Acometida de Recolección para solucionar el problema con las aguas negras, dicha instalación domiciliaria quedó consignada en la orden de trabajo **No. 2745885 de 10 de JULIO de 2018**, la cual fue suscrita de conformidad por el supervisor y el instalador, quienes fueron designados por la empresa para el efecto, por ello esta orden de trabajo goza de la presunción de la buena fe, por tanto una afirmación en contrario debe ser probada, la cual se adjunta a continuación:

Orden de Trabajo

2745885

Fecha Jul 10, 2018 1:15:27 PM Matricula 772145 Prioridad Alta Estado Terminada
Usuario DIANA RAMRIEZ Direccion MZ 38 CS 16 - null
Descripcio SE LE DEVUELVEN AGUAS NEGRAS POR LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO MZ 38 CS 16 CORALES. TEL# 3184327732 REVISAR GUILLERMO BALLESTEROS DUQUE. NO REQUIERE GEOFONO. NO REQUIERE Saneamiento Hidrico - Reclamaciones Acometidas de Recoleccion - Sistema Residual - S. Residual - Tapa
Cuadrilla JAIME ZAPATA VALENCIA Estado En Almacen
Fecha Aceptación Fecha Inicio Fecha Fin Fecha Cierre
11/07/2018 09:36:14 11/07/2018 09:36:23 11/07/2018 12:38:30 11/07/2018 12:43:01
Justificación de rechazo Require: Compresor NO Geofono NO

Formulario		MATERIALES	
Matricula Predio	772145	Recurso / Material	Cantidad
Direccion	MZ 38 CS 16	1350100022 - ARENA	0.1
Uso Compresor	No	134010001 - BISAGRANTE	1
Obra civil (Rotura / Brecha)	No	1350100033 - CEMENTO	0.5
Tipo Daño	0	134020001 - TABLA FORMALETA	1
Causa de Daño (Alcantarillado)	0	1350100171 - TRITURADO	0.1
Material Tubería	SE REPARÓ CAJA DE	168020005 - VARILLA DE HIERRO DE 1/2"	0.5
Cobro	No		
Observación	SE REPARÓ CAJA DE		

foto_inicio



foto_fin



FIRMANTE	INSTALADOR	SUPERVISOR
	<i>Jaime Zapata V.</i>	<i>F. Ballesteros D.</i>

En visita realizada el 23 de julio de 2018 se encontró medidor No. 0915MMCEL102688AA de 1/2", registrando normal con lectura de **1098 m3**, la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición. No existen fugas en el predio, instalaciones en buen estado. Sin fugas en el medidor.

Así las cosas necesario resaltar 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".

En este orden de ideas, tenemos que en el predio se presentó una fuga visible, la cual ya se reparó y 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, en razón a lo cual la Empresa considera que el consumo facturado en el período de junio de 2018 es correcto y no será objeto de modificación alguna.

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.

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 DIANA CAROLINA RAMIREZ ROMERO identificado con C.C. No. 1088240844 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 a DIANA CAROLINA RAMIREZ ROMERO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 38 CS 16 CORALES JARDIN INFANTIL CHIQUILANDIA 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: DIANA CAROLINA RAMIREZ ROMERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 772145 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 9 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**

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. 229141-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CRISTINA PEREZ 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	229141-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA CRISTINA PEREZ GIRALDO
Matrícula No	177469
Dirección para Notificación	CR 12 # 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. 229141-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229141 de 25 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 **25 de JULIO de 2018**, la cual se radicó posteriormente como el reclamo N°. 229141 mediante el cual el usuario expresa su inconformidad en los siguientes términos: *"[usuario presenta escrito por que se le cortó el servicio, cancelando la factura antes de la fecha de corte y después no pudo establecer comunicación para que se le reconectara el servicio. (...) El día sábado 21 de julio pagué la factura de julio de 2018 en BALOTO, el día martes 24 de julio a las 4:00 pm llegaron unos funcionarios de Aguas y Aguas y cortaron el agua sin aviso previo, pues ni siquiera tocaron para dejar precedente del corte, yo estaba en mi vivienda y no me percaté del acta de corte que habían dejado debajo de mi puerta]"*; lo anterior respecto al predio ubicado en la CR 12 # 13- 26 del barrio: SAN JOSE SUR con matrícula de servicios públicos No. 177469, 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.

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de JULIO de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de SESENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA PESOS (\$67.470), con fecha límite de pago el 19 de JULIO de 2018.

Por lo anterior, el día **24 de JULIO de 2018 a las 02:39 pm**, 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 el pago de forma extemporánea, **ya que pagó por BALOTO el día 23 de JULIO de 2018, pero el pago se registró en el sistema el día 24 de JULIO de 2018 a las 08:57 am, es decir, antes de haberse efectuado el corte.**

En ese sentido es importante hacer las 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 **3)** Los funcionarios que realizan los procesos de corte y reconexión tienen como instrucción informar a los suscriptores y/o usuarios en terreno que dichos procesos se adelantarán y facturarán, por lo cual se presume que el personal de terreno suministra la información completa y correcta a los usuarios al momento de ejecutar dichos procesos, **4)** Los funcionarios que realizan los procesos de corte y reconexión tienen como instrucción entregar a los usuarios copia del acta de corte y de reconexión, por lo cual se presume que las mismas fueron suministradas al momento de ejecutar dichos procesos, puesto 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 **6)** La reconexión del servicio fue realizada el día **26 de JULIO de 2018 a las 07:00 am.**

Así mismo se informa que en la revisión técnica realizada el día **31 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 al inmueble objeto de estudio, se encontró lo siguiente a saber: “Ya le instalaron el agua”.

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:

“(…) En este orden de ideas, la obligación objeto de análisis sería imposible de cumplir en días festivos o de vacancia, si la ESP no opera en dichos días, por lo que solo podría reconectar el servicio en horas hábiles o de trabajo.

Sostener lo contrario, es decir que la ejecución de la reinstalación debe ejecutarse dentro de las 24 horas corridas, nos enfrenta a la real posibilidad de dar cumplimiento a dicho obligación.

Sobre el aforismo de que nadie está obligado a lo imposible, se ha pronunciado la Corte Constitucional⁽¹⁹⁾, en el siguiente sentido:

“Resulta, entonces, aplicable al caso sub examine el aforismo que dice que “nadie está obligado a lo imposible”. Lo anterior se justifica por cuatro razones:

- a) Las obligaciones jurídicas tienen un fundamento en la realidad, ya que operan sobre un plano real; de ahí que realizan siempre una acción o conservan una situación, según sea una obligación de dar o hacer –en el primer caso– o de no hacer –en el segundo–. Ese es el sentimiento de operatividad real de lo jurídico. Lo imposible, jurídicamente no existe; y lo que no existe no es objeto de ninguna obligación; por tanto, la obligación a lo imposible no existe por ausencia de objeto jurídico.*
- b) Toda obligación debe estar proporcionada al sujeto de la misma, es decir, debe estar de acuerdo con sus capacidades; como lo imposible rebasa la capacidad del sujeto de la obligación, es desproporcionado asignarle a aquél una vinculación con un resultado exorbitante a su capacidad de compromiso, por cuanto implicaría comprometerse a ir en contra de su naturaleza, lo cual resulta a todas luces un absurdo.*
- c) El fin de toda obligación es construir o conservar –según el caso– el orden social justo. Todo orden social justo se basa en lo existente o en la probabilidad de existencia. Y como lo imposible jurídicamente resulta inexistente, es lógico que no haga parte del fin de la obligación; y lo que no está en el fin no mueve al medio. Por tanto, nadie puede sentirse motivado a cumplir algo ajeno en absoluto a su fin natural.*
- d) Toda obligación jurídica es razonable. Ahora bien, todo lo razonable es real o realizable. Como lo imposible no es real ni realizable, es irracional, lo cual riñe con la esencia misma de la obligación”.*

Aplicado lo anterior a la obligación a cargo del prestador de ejecutar la reinstalación dentro del término de 24 horas, la exigibilidad de dicha obligación debe ser entendida conforme a la capacidad y posibilidad de ser ejecutada dentro del tiempo previsto.

En este orden de ideas, se considera que el término para restablecer el servicio deberá entenderse como de 24 horas hábiles, por lo que no podría exigirse al prestador que ejecute dicha obligación en horas no hábiles, es decir, en horarios en que normalmente no cuenta con el personal o el acceso a la provisión de bienes y servicios requeridos para desarrollar dicha actividad. (…)”.

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. (…)

En este orden de ideas, dado que el pago efectuado por el usuario se registró en el sistema de información comercial el día 24 de JULIO de 2018 a las 08:57 am y la reconexión del servicio se llevó a cabo el día 26 de JULIO de 2018 a las 07:00 pm, este Departamento considera que la reconexión se adelantó en el término

legal.

Además se informa que la empresa tiene habilitada la línea 116 para atender las inquietudes de nuestros usuarios, y las reconexiones del servicio de agua se ejecutan en horarios en que normalmente la Empresa cuenta con el personal o el acceso a la provisión de bienes y servicios requeridos para reconectar el servicio como se requirió en el caso en particular.

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 2 meses siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio, 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.

Teniendo en cuenta el hecho de que si bien el pago del periodo de facturación de **JULIO de 2018** se realizó extemporáneamente, se realizó el pago antes de efectuarse el proceso de corte, además dada la inconformidad de la quejosa 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 procedió a comisionar al Departamento de Cartera mediante la solicitud N°. **2764186** para que anule el cumplido N°. **377532290** y no se facture por reconexión del servicio en el periodo de **JULIO de 2018** a la matrícula objeto de reclamación, con lo anterior se da por atendida su queja.

También este Departamento procede a informar que los suscriptores y/o usuarios que consideren que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios está en la obligación de efectuar una indemnización por concepto de daños o perjuicios que les hubiese causado, deberán aportar las evidencias o esclarecer los hechos controversiales mediante los medios probatorios que la legislación procesal consagra para tal fin, pruebas que deberán ser presentadas en la dependencia de la Secretaria General de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira para que se analice la procedencia jurídica de la misma.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA CRISTINA PEREZ GIRALDO identificado con C.C. No. 42004405 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 a MARIA CRISTINA PEREZ GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 # 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: MARIA CRISTINA PEREZ GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 177469 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 9 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**

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. 228825-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIO ENRIQUE DAVID SANTACRUZ** 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	228825-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	CLAUDIO ENRIQUE DAVID SANTACRUZ
Matrícula No	1626100
Dirección para Notificación	DIAGONAL 23 A # 21 -77 PS 2 LA PRADERA DOSQUEBRADAS 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

Visita No. 2759600

Resolución No. 228825-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228825 de 25 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 fecha 25 DE JULIO DE 2018 el (la) señor(a) CLAUDIO ENRIQUE DAVID SANTACRUZ identificado con C.C. No. 4503305, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 228825 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1626100 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 13 # 23- 10 BLQ 2 APTO 7 A en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7.

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.1626100, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio 2018	277 mt3	266 mt3	11 mt3	69 mt3	Cobro por Diferencia de lectura más acumulado (Art. 146-Ley 142/94)
Junio 2018	266 mt3	197 mt3	69 mt3	11 mt3	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar consumo acumulado 58 mt3

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del grupo de previa el día 18 de Julio de 2018 a revisar las instalaciones del predio, donde se observó en su orden lo siguiente: Se cobran 58 m3 pendientes del mes 6, se realizaron dos visitas técnicas y no se pudo revisar. para el mes 7 bajó el consumo. 2 personas, informan que están de viaje, medidor no registra., en segunda visita realizada el día 08 de agosto de 2018 se revisó y no se encontraron daños de agua, todas las instalaciones del predio están en perfecto estado sin fugas, sin anomalías.

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. 1626100 por la Empresa, respecto al período de Julio de 2018 son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de Junio de 2018 la diferencia de lectura fue de 69 mt3 y solo se cobraron por promedio 11 mt3 dejando pendiente 58 mt3, así las cosas para el periodo de Julio la diferencia de lectura fue de 11 mt3 más 58 mt3 por consumo acumulado para un total de 69 mt3, una vez verificado que las instalaciones se encuentran en buen estado, se concluye, 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, 149 y 150 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 CLAUDIO ENRIQUE DAVID SANTACRUZ identificado con C.C. No. 4503305 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) CLAUDIO ENRIQUE DAVID SANTACRUZ enviando citación a Dirección de Notificación:, DIAGONAL 23 A # 21 -77 PS 2 LA PRADERA DOSQUEBRADAS 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: CLAUDIO ENRIQUE DAVID SANTACRUZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1626100 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 9 DE AGOSTO 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. 228855-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RICARDO ANDRES GIRALDO 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	228855-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	RICARDO ANDRES GIRALDO SANCHEZ
Matrícula No	19553500
Dirección para Notificación	CRA 15 #12-70 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. 228855-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228855 de 26 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 para proferir el presente acto administrativo la entidad tuvo en cuenta las siguientes consideraciones de hecho y de derecho que se relacionan a continuación:

CONSIDERACIONES GENERALES

Que la legitimación por activa es aquella facultad conferida a persona natural o jurídica determinada para elevar peticiones, quejas y recursos frente a la empresa.

Que la prestación de los servicios públicos en Colombia cuenta con un régimen legal especial y preferente, que regula la relación Usuario – Empresa enmarcada en un contrato de condiciones uniformes o también denominado de servicios públicos domiciliarios, de tal suerte que la Ley 142 de 1994 en su artículo 9° establece que los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, a solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que en el Concepto SSPD 191 de 2010 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronunció en el siguiente sentido: “[...] *el suscriptor o usuario es la persona que está legitimada para provocar la protección de sus derechos ante la empresa y ante la SSPD y para reclamar su insatisfacción o vulneración.*

Interpretar en otro sentido esta facultad provocaría que eventualmente la administración se pronuncie sobre intereses de terceros totalmente ajenos a la relación administrativa de la que se conoce, en desmedro del derecho de otros a disponer sobre sus propios intereses y del debido proceso de quienes ignoran la existencia de una actuación ante los prestadores.

Lo anterior guarda relación con lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia T-817-2002 en su análisis sobre los requisitos para establecer la legitimidad en la causa cuando se persigue la protección judicial del derecho de petición en los servicios públicos domiciliarios:

“[DERECHO DE PETICION-Demandante no presentó a su nombre la solicitud (...) SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Legitimación para presentar peticiones cuando no coincida la condición de propietario o usuario del inmueble. (...).

No es posible que la normatividad aplicable a las relaciones contractuales entre el propietario del inmueble o el suscriptor y las empresas prestadoras de servicios públicos, se traslade de manera íntegra a las relaciones de tipo constitucional que se establecen por virtud del ejercicio del derecho de petición, entre usuarios de los servicios públicos domiciliarios y las empresas prestadoras. De aceptarse así, solamente quien figure como propietario del inmueble o suscriptor, estaría facultado para solicitar información o modificación de ciertos aspectos relativos a la ejecución del contrato de servicios públicos. Esto, sin embargo, no implica que el derecho de petición pueda ser ejercido de manera indiscriminada por personas totalmente ajenas a la relación contractual establecida entre la entidad y el usuario, ni que aquellas estén legitimadas para obtener información detallada sobre los consumos, o para exigir la prestación de servicios adicionales o la reducción de las sumas facturadas, por ejemplo; precisamente porque situaciones como éstas integran el derecho de los

usuarios, caso por caso, a gozar de los servicios públicos domiciliario en ciertas y determinadas condiciones. (...)

Por otro lado, de los artículo 365 y siguientes de la Constitución, 9, 134 y siguientes y 152 y siguientes, de la Ley 142 de 1994, se desprende una protección especial a los usuarios de los servicios públicos. Esta protección es desarrollada entre otras por las normas que prevén la posibilidad de efectuar peticiones respetuosas ante las entidades prestadoras. En consecuencia y como se trata de una protección especial al usuario, será éste el legitimado para su ejercicio, con lo cual la condición de usuario del servicio público, se convierte en el elemento relevante y necesario para que se garantice el objetivo del derecho de petición.

La inobservancia de este requisito podrá generar que en situaciones concretas se profieran decisiones administrativas o judiciales, en muchas ocasiones vinculantes, sin el concurso de los verdaderos interesados en ellas, con lo cual incluso los propios usuarios podrán verse afectados por la inadvertencia de las autoridades administrativas o judiciales sobre el punto] [...].”

Que la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD 91 de 2016 manifestó: “[...] el régimen de los servicios públicos necesariamente impone la obligación para la autoridad de validar la calidad con la que actúa el peticionario; luego aun cuando ni el procedimiento general administrativo ni el régimen de los servicios públicos domiciliarios prevén la inadmisión o rechazo de una “petición” por aspectos relativos a la condición o calidad en la que se actúa, si quien la eleva no acredita la condición de usuario, suscriptor o suscriptor potencial al amparo del contrato de servicios públicos y la Ley 142 de 1994, la respuesta, dependiendo del caso concreto, podrá ser negativa, pues, en principio, no le asiste interés, aspecto que debería acreditar el interesado [...].”

Que en este orden de ideas, en tratándose de peticiones regidas por el marco normativo aplicable al sector de los servicios públicos domiciliarios, quienes gozan de la legitimación por activa para incoar peticiones a la administración son los suscritores, usuarios, o personas que prueben que su actuación a nombre del suscriptor o usuario tiene la aquiescencia de este, ya sea a través de un poder o un mandato debidamente conferido, de tal suerte que sin importar que entre la persona representada o quien la representa exista una relación de tipo comercial, contractual, civil o de otro tipo de vínculo, resulta imperativo para las prestadoras cerciorarse que los directamente interesados tengan conocimiento de la actuación administrativa que se suscite dentro de la competencia del contrato de servicios públicos y que consientan en ello, para no conculcar sus derechos y al tiempo dar cabal aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa.

Que igual posición ha sostenido el CONSEJO DE ESTADO. Mediante la sentencia proferida por la SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. SECCIÓN QUINTA Consejera Ponente: LUCY JEANNETTE BERMÚDEZ. Bogotá D.C., treinta y uno (31) de marzo de dos mil dieciséis (2016) Radicación No. 66001-23-33-000-2015-00569-01. **Accionante: ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO.** Accionado: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y otro, que a la letra dice:

(...) 4. Cuestión previa – Falta de legitimación en la causa por activa

Previo a estudiar el fondo de la impugnación la Sala se debe pronunciar sobre la excepción propuesta por la Empresa de Energía de Pereira, en la contestación de la demanda, por falta de legitimación en la causa por activa, sobre la que no se manifestó el a quo.

La empresa de servicios públicos, demandada en la presente acción, luego de hacer referencia al objeto de la acción de cumplimiento, indicó que la legitimación en la causa por activa no se presenta en el caso bajo estudio, toda vez que, “el acto administrativo del cual se solicita el cumplimiento está caracterizado por ser de contenido particular y no general, lo que produce como efectos que quienes estén legitimados para su accionar sean los directamente afectados con la emisión del respectivo acto administrativo que se acusa como desconocido” y no se probó dicha calidad en el demandante.

Revisada la documentación que soporta la presente acción encuentra la Sala que en el caso que se estudia, el accionante carece de legitimación en la causa por activa pues no demostró con la prueba idónea la calidad de propietario del inmueble al que se ordenó la devolución vía factura de los cobrados en exceso, según el numeral tercero de la Resolución No. 20122400004035 del 17 de febrero de 20121, expedida por la Superintendencia

de Servicios Públicos Domiciliarios, como pasa a explicarse:

Es preciso hacer referencia a la institución de la legitimación en la causa, para lo cual lo señalado por la Sección Tercera, en sentencia de 25 de septiembre de 2013, resulta pertinente. En esa oportunidad sostuvo: “el análisis sobre la legitimación en la causa se contrae a dilucidar si existe, o no, relación real de la parte demandada o de la demandante con la pretensión que ésta fórmula o la defensa que aquélla propone, pues la existencia de tal relación constituye condición anterior y necesaria para dictar sentencia de mérito favorable a una o a otra”.

Ahora bien, respecto de la acción de cumplimiento, es importante señalar que en principio su ejercicio está en cabeza de cualquier persona; sin embargo, cuando se trata de la materialización de derechos subjetivos, sólo el afectado o el titular del derecho puede exigir su cumplimiento.

En este sentido, esta Corporación se pronunció mediante sentencia de 23 de febrero de 2003, en la cual estableció que en la acción de cumplimiento, cuando están involucrados derechos particulares y concretos, se requiere el ejercicio por parte del directamente interesado, o a través de apoderado, quien debe ser abogado (...).

Para acreditar la legitimación en la causa por activa dentro de la presente acción, el señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO, debió aportar el documento idóneo que lo acreditara como propietario o arrendatario de uno de los inmuebles ubicados en al menos uno de los conjuntos a los que la Superintendencia ordenó hacer la mencionada devolución o constancia de la Empresa de Energía de Pereira que indicara que éste es su usuario, pero dicha prueba no se aportó en el proceso, motivo por el cual, no se documentó que el accionante fuera uno de los usuarios beneficiados con la devolución ordenada en el numeral tercero de la Resolución No. 20122400004035 del 17 de febrero de 20121, motivo por el cual se declara probada la excepción propuesta por la Empresa de Energía de Pereira.

Ahora bien, de acuerdo a la litis planteada por el actor no puede afirmarse que el cumplimiento que pretende se derive un interés general, para dar por superada la falta de legitimación indicada.

Por todo lo anterior, la Sala revocará la sentencia proferida por el Tribunal Administrativo de Risaralda el 10 de febrero del año en curso y, en su lugar, declarará probada la falta de legitimación en la causa por activa del señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO, propuesta por la Empresa de Energía de Pereira en contestación de la demanda. (...)

Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1° en materia de peticiones, quejas y recursos señala: “[...] cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes² [...]”.

Que adicionalmente la SSPD ha manifestado: “[...] si un prestador basa su argumento de no resolver de fondo un recurso y lo rechaza, con fundamento estricto en el artículo 77 del CPACA, no procede sanción por parte de esta Entidad y tampoco se configura el SAP, porque el legislador no lo previó así. Debe tener en cuenta el consultante, que en el derecho existen diversas escuelas de hermenéutica jurídica, que permiten la interpretación de las normas, de una forma exegética o adecuada al positivismo legalista o integral basada en principios.

Que la Corte constitucional asimismo ha puntualizado: “Así las cosas resulta meridianamente claro que el derecho de petición comporta varias manifestaciones en las cuales el legislador colabora en su configuración legal y en su desarrollo constitucional. En consecuencia conforme a la jurisprudencia de esta Corte el derecho de petición al igual que los demás derechos fundamentales consagrados en el orden constitucional no tienen per-se el carácter de absolutos, pues cuentan con los límites impuestos por los derechos de los demás y el orden jurídico.

¹ Folios Nos. 31 a 53.

² Ley 1437 de 2011 artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1°.

En este sentido el Legislador, puede, en ejercicio de la cláusula general de competencia prevista en el artículo 150 superior definir los distintos elementos materiales para concretar el ejercicio de los derechos fundamentales y por lo tanto es un deber constitucional la prevalencia de interés general y la carga ética de todo ciudadano de respetar lo derechos ajenos y no abusar de los propios. (art. 95 num. 1 y 5 Constitucional)”.

CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO

Que el día **26 de JULIO de 2018** el señor RICARDO ANDRÉS GIRALDO SANCHEZ , identificado con cédula de ciudadanía No. 108801775, presentó el RECLAMO **No. 228855** consistente en: *“usuario se encuentra inconforme con el cobro de cargos fijos por un valor de \$ 13.150 de las matriculas hijas del conjunto, ya que el usuario manifiesta que los medidores se instalaron después de la fecha de facturación, es una constructora son casa y matriculas nuevas. Se relacionan a continuación las matriculas afectadas: 19617361-19617362-19617363-19617364-19617365-19617366-19617367-19617368-19617369-19617370-19617371-19617372-19617373-19617351-19617352-19617353-19617354-19617355-19617356-19617357-19617358-19617359-19617360. Igual que dos locales comerciales por un valor de cargo fijo matricula # 19616513 de \$ 48180 y matricula # 19616514 \$15.570”*. Lo anterior respecto del inmueble con matrícula **No. 19553500** ubicado en la dirección CL 88 # 38 B - 50 A. COMUN barrio EL CARDAL.

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

Que en este orden de ideas, el señor RICARDO ANDRÉS GIRALDO SANCHEZ , identificado con cédula de ciudadanía No. 108801775 no acreditó ostentar la calidad de propietario, usuario o suscriptor del inmueble con matrícula **No. 19553500** ni de las demás matrículas consultadas, ni de representante legal de la copropiedad, o bien que cuenta con poder legalmente constituido para representar los intereses de estos, por lo cual se concluye que el reclamante adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el reclamo **No. 228855** el día **26 de JULIO de 2018**.

Que en este orden de ideas nos encontramos ante una petición incompleta, por lo cual resulta imperativo solicitar al reclamante que complete la petición suministrando los documentos que avalen la calidad de propietario, usuario o suscriptor o de representante legal como lo es la **certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada**, o poder debidamente constituido respecto del inmueble con matrícula **No. 19553500**, para lo cual se le otorga un término máximo de diez (10) días. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

Que la solicitud de los registros de quién es el titular o representante legal de una Copropiedad tienen por finalidad fundamental de manera adecuada la legitimación activa del peticionario en la actuación administrativa que adelanta la entidad, entonces se requiere que el mismo sea actualizado precisamente por la variabilidad que puede tener esa parte activa, es decir, que quien hoy es representante legal mañana no lo sea y por tanto pierda la calidad de persona legitimada, al ser tan variable esto se requiere que el mismo sea actualizado para tener la certeza de que la actuación que se adelanta no está viciada y tiene una legitimación adecuada y la misma está debidamente probada y sustentada.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

“Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la

autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar incompleto el reclamo presentado por RICARDO ANDRES GIRALDO SANCHEZ identificado con C.C. No. 1088017715 por concepto de COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Solicitar que el señor RICARDO ANDRÉS GIRALDO SANCHEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 108801775 que complete la petición suministrando los documentos que avalen la calidad de propietario, usuario o suscriptor o de representante legal como lo es la **certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada**, o poder debidamente constituido respecto del inmueble con matrícula **No. 19553500**, para lo cual se le otorga un término máximo de diez (10) días. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

ARTICULO 3o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor RICARDO ANDRES GIRALDO SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 15 #12-70 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por tratarse de asuntos diferentes a los consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 9 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

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. 228903-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **INES AMPARO LONDOÑO** 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	228903-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	INES AMPARO LONDOÑO
Matrícula No	392563
Dirección para Notificación	LT 73 A EL PLUMON

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. 228903-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve Reclamo No. 228903 del 27 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 la señora Inés Amparo Londoño identificada con C.C. No. 34041441, obrando en calidad de "Propietario" radicó ante la Empresa el día 27 de julio de 2018, una reclamación consistente en la inconformidad con el consumo facturado del servicio prestado en la Matricula No. 392563, correspondiente al predio ubicado en la LT 73 A barrio El Plumón, realizado en el periodo de facturación de julio de 2018.

Este Departamento se pronunciará respecto a lo verificado en el Sistema de Información Comercial, donde se encontró que en el período de junio de 2018 el medidor registró una lectura de **1490 m3 a 1519 m3**, arrojando una diferencia de **29 m3**.

En la visita realizada el 3 de agosto de 2018 se encontró medidor No. P0915MMCCA105923AA de 1/2", registrando normal con una lectura de **1536 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema, de igual forma se encontraron las instalaciones hidráulicas en buen estado, sin fugas, se descarta error en la toma de la lectura, predio ocupado por tres personas. Además, se observa ruptura en el piso dentro de la casa a 20 cm delante de la puerta principal, donde repararon fuga interna, afirma la usuaria Cielo Londoño quien atendió la visita, todavía se encuentra en mortero el piso. 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 julio 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 INES AMPARO LONDOÑO identificado con C.C. No. 34041441 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) INES AMPARO LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 73 A 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: INES AMPARO LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 392563 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 9 DE AGOSTO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **asesor10**

**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. 228926-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BIBIANA ANDREA MUÑETON 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	228926-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	BIBIANA ANDREA MUÑETON SANCHEZ
Matrícula No	1943646
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 5 VILLA SANTANA VERACRUZ II

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 228926-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228926 de 27 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 fecha 27 DE JULIO DE 2018 la señora BIBIANA ANDREA MUÑETON SANCHEZ identificada con C.C. No. 42123345, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228926 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1943646 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 5 en el periodo facturado 2018-6.

Que para el período de **ABRIL de 2018** el predio presentaba edad 03 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de \$30.250 con pago inmediato.

Que adicionalmente el día 27 de abril de 2018, al no encontrarse ingresado en el sistema de información comercial de la Empresa el pago correspondiente, fue generada orden de corte del servicio y se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio, procedimiento que fue efectivamente ejecutado según lo registrado en el software empresarial.

Que se puede observar que el predio para el periodo de mayo de 2018, completo una edad 4 de facturación por valor de \$34.950 con fecha de pago inmediato y verificado el sistema de información comercial al no encontrarse generado el pago para el 9 de mayo de 2018, fue generada una nueva orden de corte del servicio, para lo cual se desplazó nuevamente el personal operativo al predio con la finalidad de verificar y efectuar corte del servicio, donde según lo reportado por el personal de corte este "continuaba cortado".

Que al revisar el software empresarial el pago correspondiente al periodo de mayo de 2018, fue efectuado el día 28 de mayo de 2018, por lo tanto la Empresa procedió a enviar al inmueble a un funcionario para reconectar el servicio el día **29 de mayo de 2018**, procedimiento que efectivamente fue realizado como consta en el software empresarial.

Que para el periodo de julio de 2018 el predio presentaba nuevamente una edad 2 de facturación, es decir 2 facturas sin cancelar por valor de \$45.190 con una fecha límite de pago 26 de julio de 2018.

Que por lo anterior y al verificar el software empresarial se encontró que no se cumplió el pago dentro del lapso de tiempo dispuesto para ello, procediendo entonces a enviar nuevamente al inmueble de matrícula No. **1943646** a un funcionario de la Empresa para cortar el servicio el día **27 de JULIO de 2018**, procedimiento que según el funcionario de corte fue ejecutado efectivamente tal como se relacionó en el software empresarial.

Que de igual forma se le aclara al usuario que el valor por concepto de reconexión se genera 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 como en el presente caso donde se puede observar la cultura del no pago y por ende los cortes de manera reincidente que ha venido presentado el predio en los últimos periodos.

Que finalmente al revisar el software empresarial el pago correspondiente al periodo de julio de 2018, fue efectuado el día 27 de julio de 2018, por lo tanto la Empresa procedió a enviar al inmueble a un funcionario para reconectar el servicio el día **31 de julio de 2018**, reconexión que fue realizada de manera efectiva tal como consta en el sistema de información comercial de la Empresa.

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a las ordenes de

corte del servicio al tener edades de facturación igual o mayor a 4 meses 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 como en el presente caso, donde se desvirtuó de acuerdo a lo antes expuesto que la usuaria presentara pago oportunos.

De lo expuesto anteriormente se puede concluir que el 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 kioskos 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 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 BIBIANA ANDREA MUÑETON SANCHEZ identificada con C.C. No. 42123345 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 a la señora BIBIANA ANDREA MUÑETON SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 5 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: BIBIANA ANDREA MUÑETON SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1943646 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 9 DE AGOSTO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ysanchez**

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. 228915-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YULIET MARMOLEJO** 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	228915-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	YULIET MARMOLEJO
Matrícula No	1553155
Dirección para Notificación	CR 18 E # 42 B- 352 CS 5 VILLAS DEL JARDIN III ETAPA

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. 2760417

Resolución No. 228915-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve Reclamo No. 228915 del 27 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 la señora Yuliet Marmolejo identificada con C.C. No. 31497862, obrando en calidad de "Arrendatario" radicó ante la Empresa el día 27 de julio de 2018, una reclamación consistente en la inconformidad con el consumo facturado del servicio prestado en la Matrícula No. 1553155, correspondiente al predio ubicado en la Cr 18 E # 42 B- 352 Cs 5 barrio Sector los Álamos, realizado en el periodo de facturación de julio de 2018.

Este Departamento se pronunciará respecto a lo verificado en el Sistema de Información Comercial, en el período de julio de 2018 el medidor registró de **1857 m3 a 1895 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **38 m3**.

En la visita realizada el 30 de julio de 2018 se encontró medidor No. P1215MMCMX29559AAde 1/2", registrando normal con una lectura de **1914 m3**, la cual es coherente con la reportada en el Sistema, de igual forma se revisaron las instalaciones no se encontraron fugas, se observó el medidor girando con las llaves cerradas, por lo que se programó nueva visita para el 06 de agosto de 2018 con el geófono, detectando una FUGA INTERNA mínima, pero no se logró determinar la ubicación exacta de la misma se debe esperar a que esta aflore. Por lo anterior solo serán reliquidados los consumos del mes de julio de 2018, mes en el que se detecto la fuga, por un promedio de **30 m3**.. Se reliquida en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Se le otorga al usuario el plazo de dos períodos para la detección y reparación de la fuga; en dichos períodos se cobrará por promedio y vencidos estos se seguirán cobrando por diferencia de lectura.

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. 2763875 para que transcurrido dos períodos desde que se detectó la fuga interna, se continúe cobrando por promedio de **30 m3**, solo otorgan los periodos de facturación de agosto y septiembre de 2018.

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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-40060** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE	2018-7	408	0	0	0	-3	3

A LA DECENA							
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-7	408	0	0	-5	0	-5
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2018-7	408	4	12	3643	10928	-7285
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-7	408	4	12	6206	18617	-12411
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2018-7	408	4	12	3766	11297	-7531
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-7	408	4	12	6415	19246	-12830

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por YULIET MARMOLEJO identificado con C.C. No. 31497862 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) YULIET MARMOLEJO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 18 E # 42 B- 352 CS 5 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: YULIET MARMOLEJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1553155 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 9 DE AGOSTO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **asesor10**

**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. 229005-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARMEN ROSA MARTIN MATEUS** 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	229005-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	CARMEN ROSA MARTIN MATEUS
Matrícula No	1130053
Dirección para Notificación	CL 63 # 41 C- 18 MZ B CS 3 NORMANDIA CUBA NORMANDIA

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. 2761136

Resolución No. 229005-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229005 de 31 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 fecha 31 DE JULIO DE 2018 el (la) señor(a) CARMEN ROSA MARTIN MATEUS identificado con C.C. No. 20923411, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 229005 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1130053 Ciclo: 11 ubicada en: CL 63 # 41 C- 18 MZ B CS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7

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 1 DE AGOSTO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Carmenm Rosa Martin como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1015MMCMX00809AA, Se revisó el predio el medidor está frenando viven dos personas y no permanece en la casa. Solicitan el cambio del medidor para que se liquide el consumo real del predio.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de JULIO DE 2018 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó que efectivamente el equipo de medida se encuentra frenado, y se liquidó un consumo superior al promedio histórico del predio, el cual es habitado por dos personas. y ya autorizó la reposición del medidor, en los próximos días, el Grupo de Medición efectuara el cambio respectivo

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 en el periodo de JULIO es superior al consumo promedio histórico del predio, por lo tanto, se reliquida cobrando 6 m3

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -35689 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
----------	---------	--------	------------	-------------	------------	-------------	----------

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-7	490	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-7	490	6	13	-3695	-8006	4311
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-7	490	0	0	0	250	-250
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-7	490	0	0	0	-250	250
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-7	490	6	20	9308	31028	-21719
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-7	490	6	20	9623	32076	-22453
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-7	490	6	13	-3574	-7744	4170

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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 CARMEN ROSA MARTIN MATEUS identificado con C.C. No. 20923411 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)

CARMEN ROSA MARTIN MATEUS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 63 # 41 C- 18 MZ B CS 3 NORMANDIA CUBA 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: CARMEN ROSA MARTIN MATEUS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1130053 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 9 DE AGOSTO 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. 229001-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRAY DAVID CORREA 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	229001-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	FRAY DAVID CORREA RAMIREZ
Matrícula No	1284975
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIA AZUFRAL - CAIMALITO

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. 2761142

Resolución No. 229001-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229001 de 31 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 fecha 31 DE JULIO DE 2018 el (la) señor(a) FRAY DAVID CORREA RAMIREZ identificado con C.C. No. 1088300775, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 229001 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1284975 Ciclo: 14 ubicada en: VIA LA.VIRGINIA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7

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 8 DE AGOSTO DE 2018 en la que participó el(la) señor(a) Aura Cristina, como usuario del servicio público y FERNANDO EMILIO TORRES MORENO 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° 0715MMCEL69155AA el cual registra una lectura acumulada de 2174 m3. Se revisaron las instalaciones internas con el equipo del Geófono y se determinó que tiene fuga imperceptible, pero por ser mínima no se logró determinar el sitio exacto, se debe esperar que aflore más, se recomienda solicitar visita en el mes de septiembre con el geófono.

Por la existencia de la fuga imperceptible, se procede a reliquidar el consumo del periodo de JULIO DE 2018 al consumo promedio, y se reporta la novedad para el periodo de agosto de 2018 al Grupo de Facturación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -69694 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-7	408	10	13	-10736	-13956	3221
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-7	408	10	57	15514	88429	-72915

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.”*

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 FRAY DAVID CORREA RAMIREZ identificado con C.C. No. 1088300775 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) FRAY DAVID CORREA RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA 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: FRAY DAVID CORREA RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1284975 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 9 DE AGOSTO 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. 228997-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MYRIAM OCHOA NOGOA** 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	228997-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ MYRIAM OCHOA NOGOA
Matrícula No	1108786
Dirección para Notificación	CS 970 AZUFRAL - CAIMALITO

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. 228997-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228997 de 31 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 fecha 31 DE JULIO DE 2018 el (la) señor(a) LUZ MYRIAM OCHOA NOGOA identificado con C.C. No. 31422163, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228997 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1108786 Ciclo: 14 ubicada en: CS 970 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7, 2018-6**

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 8 DE AGOSTO DE 2018 en la que participó el(la) señor(a) MARIA EUGENIA BEDOYA como usuario del servicio público y FERNANDO EMILIO TORRES MORENO 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° P1715MMRSA99272AA el cual registra una lectura acumulada de 274 m³. Se revisó con el equipo del Geófono y se detecto fuga imperceptible en varias partes de la red hidráulica, por lo tanto se le informó a la usuaria que debe cambiar toda la tubería interna de acueducto.

En el mes de marzo se le había ubicado una fuga, y se le recomendó la reparación, se le dio dos meses de plazo y se le liquidó consumo promedio en los periodos de abril y mayo de 2018, razón por la cual en los periodos de JUNIO Y JULIO de 2018, se liquidó el consumo total que registró el medidor, considerando que no había reparado la tubería..

Sin embargo al revisar nuevamente se detectaro más escapes por lo cual se le recomienda cambiar toda la red interna para evitar incrementos del consumo a partir del periodo de septiembre, **porque se accede a modificar los consumo de JUNIO Y JULIO y se reporta al Grupo de facturación para que liquiden los mismos 10 m3 para el periodo de agosto de 2018,** mientras efectúa el trabajo respectivo el suscriptor y/o propietario.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -68029 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	408	10	34	15514	52747	-37233

AJUSTE A LA DECENA	2018-7	408	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-7	408	10	13	-10736	-13956	3221
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-6	408	10	13	-10736	-13956	3221
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-7	408	10	34	15514	52747	-37233

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.”

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ MYRIAM OCHOA NOGOA identificado con C.C. No. 31422163 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 MYRIAM OCHOA NOGOA enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 970 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 MYRIAM OCHOA NOGOA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1108786 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 9 DE AGOSTO 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. 229026-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE GUILLERMO DIAZ 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	229026-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE GUILLERMO DIAZ CASTAÑEDA
Matrícula No	1782630
Dirección para Notificación	MZ 27 CS 13 EL REMANSO EL REMANSO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 229026-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229026 de 1 DE AGOSTO 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 1 DE AGOSTO DE 2018 el señor JOSE GUILLERMO DIAZ CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 10014125, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 229026 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1782630 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 27 CS 13 en el periodo facturado 2018-7.

Que para el período de JUNIO de 2018 el predio presentaba edad 02 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de \$50.820 con fecha límite de pago el **28 de JUNIO de 2018**.

Que adicionalmente, en el software empresarial se encontró que al no cumplirse el pago dentro del lapso de tiempo dispuesto para ello, la Empresa procedió a enviar al inmueble de matrícula No. **1782630** a un funcionario de la empresa para cortar el servicio el día **29 de JUNIO de 2018**, procedimiento que según el sistema de información comercial no pudo ser ejecutado por oposición del usuario, tal como se procede a visualizar:

PROCEDIMIENTO DE CORTE

Predio	Razon NO corte	Fecha Corte
1782630	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	29/06/2018

Que 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, además como se observó en el software empresarial, el servicio no pudo ser suspendido y como consecuencia reconectado por oposición del usuario al corte.

Que de igual forma se le aclara al usuario que el valor por concepto de reconexión se genera 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 como en el presente caso.

Que en ese sentido es importante hacer 02 aclaraciones: 1). La Empresa genera el corte en edad 02, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por más de 02 meses tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación y 2) El personal de terreno 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.

Que 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 02 meses, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio. Adicionalmente se informa que el cobro de la reconexión del servicio de acueducto se genera por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse al inmueble a realizar la suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario.

De lo expuesto anteriormente se puede concluir que el 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE GUILLERMO DIAZ CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 10014125 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 JOSE GUILLERMO DIAZ CASTAÑEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 27 CS 13 EL REMANSO 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 GUILLERMO DIAZ CASTAÑEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1782630 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 9 DE AGOSTO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: ysanchez

**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. 229042-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ELENA 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	229042-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA ELENA SANCHEZ
Matrícula No	1860774
Dirección para Notificación	LT 1 CONDOMINIO SAN.JORGE CERRITOS

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. 229042-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229042 de 1 DE AGOSTO 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 1 DE AGOSTO DE 2018 la señora MARIA ELENA SANCHEZ identificada con C.C. No. 42139951, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 229042 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1860774 Ciclo: 14 ubicada en: LT 1 CONDOMINIO SAN.JORGE en el periodo facturado 2018-7

Que se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de JUNIO de 2018 y no pudo ser efectiva la realización de la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa de la desviación significativa, se liquidó el consumo promedio, es decir de 67 m3 que registró el equipo de medida se facturaron 47 m3, quedando pendiente por facturar 20 m3.

Que para el periodo de JUNIO de 2018 se realizó visita técnica el día 26 de JUNIO de 2018 encontrando lo siguiente a saber: [informe de la visita en terreno normal: Predio sin fugas ni daños, el medidor registra lenta y constantemente con las llaves cerradas. Lectura acumulada de 2771 m3, número de habitantes 7], observación que fue consignada en el sistema de información comercial referente al periodo de JUNIO de 2018, adicionalmente se observa que el predio presentaba radicado vigente N°2742787 para visita por geófono.

Que para el periodo de Julio de 2018, se registró en el software empresarial la observación “el medidor no se puede leer, cerrado no hay llaves”, por lo tanto al presentarse la imposibilidad para medir los consumos reales del predio la Empresa con base a lo estipulado en el Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994 que enuncia “*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***” procedió a facturar 50m3 con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, adicionalmente según lo reportado por la visita con geófono realizada el 27 de junio de 2018 el predio no presentaba fuga interna, por lo cual a los 50m3 facturados por promedio se le sumaron los **20m3** dejados de facturar en el periodo de junio de 2018 dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, para **un total de consumo facturado de 70m3.**

Que con ocasión del reclamo se realizó revisión técnica al inmueble el día **3 de AGOSTO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró: “[Se revisó el predio en el cual no existen fugas visibles, medidor gira con llaves cerradas]”, el equipo de medida N° 1115MMCCA19984AA está en buen estado y con un funcionamiento normal, el medidor registra una lectura acumulada de **2878 m3**, Desvirtuando inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

Que de acuerdo a lo reportado en la visita técnica referida, se procedió a realizar visita técnica con geófono el día 8 de agosto de 2018 y se encontró lo siguiente: “[Se revisó el predio con el geófono en el cual no se pudo detectar la fuga ya que es mínima, hay que esperar que la fuga aflore más]”, el equipo de medida N° 1115MMCCA19984AA está en buen estado y con un funcionamiento normal, el medidor registra una lectura acumulada de **2897m3**.

Que de acuerdo a las visitas técnicas referidas, se pudo constatar que efectivamente la existencia de la fuga imperceptible afectó el consumo del periodo de JULIO DE 2018, por lo tanto este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta, al consumo promedio el cual es de **47 m3**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-56627** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2018-7	408	21	44	19124	40069	-20945
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-7	408	21	44	32579	68261	-35682

Que adicionalmente se le otorga al usuario el plazo de dos periodos para la detección y reparación de la fuga; en dichos periodos se cobrará por promedio y vencidos este se seguirá cobrando por diferencia de 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 PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de JULIO DE 2018 al consumo promedio histórico del predio, el cual es de 47 m3.

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 149 de la ley 142 de 1994. *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 la ley 142 de 1994. *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.*

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 ELENA SANCHEZ identificada con C.C. No. 42139951 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 a la señora MARIA ELENA SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 1 CONDOMINIO SAN.JORGE 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 ELENA SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1860774 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 9 DE AGOSTO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: ysanchez

**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. 229038-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DUBY PATRICIA LONDOÑO PALACIO** 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	229038-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	DUBY PATRICIA LONDOÑO PALACIO
Matrícula No	1769058
Dirección para Notificación	MZ 18 CS 11 EL REMANSO EL REMANSO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 229038-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229038 de 1 DE AGOSTO 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 1 DE AGOSTO DE 2018 la señora DUBY PATRICIA LONDOÑO PALACIO identificada con C.C. No. 42108198, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 229038 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1769058 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 18 CS 11 en el periodo facturado 2018-7.

Que para el período de **JUNIO de 2018** el predio presentaba edad 02 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de \$46.670 con fecha límite de pago el **28 de junio de 2018**.

Que adicionalmente, en el software empresarial se encontró que al no cumplirse el pago dentro del lapso de tiempo dispuesto para ello, la Empresa procedió a enviar al inmueble de matrícula No. **1769058** a un funcionario de la empresa para cortar el servicio el día **29 de JUNIO de 2018**, procedimiento que según el sistema de información comercial no pudo ser ejecutado por oposición del usuario tal como se procede a visualizar:

Fecha Corte	Razon NO corte	Predio
29/06/2018	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	1769058

Que 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, además como se observó en el software empresarial, el servicio no pudo ser suspendido y como consecuencia reconectado por oposición del usuario al corte.

Que de igual forma se le aclara al usuario que el valor por concepto de reconexión se genera 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 como en el presente caso.

Que en ese sentido es importante hacer 02 aclaraciones: 1). La Empresa genera el corte en edad 02, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por más de 02 meses tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación y 2) El personal de terreno 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.

Que 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 02 meses, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio. Adicionalmente se informa que el cobro de la reconexión del servicio de acueducto se genera por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse al inmueble a realizar la suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario.

De lo expuesto anteriormente se puede concluir que el 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 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 DUBY PATRICIA LONDOÑO PALACIO identificada con C.C. No. 42108198 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 a la señora DUBY PATRICIA LONDOÑO PALACIO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 18 CS 11 EL REMANSO 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: DUBY PATRICIA LONDOÑO PALACIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1769058 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 9 DE AGOSTO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: ysanchez

**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. 229053-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ESTELLA MONTOYA** 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	229053-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ ESTELLA MONTOYA
Matrícula No	611848
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 101 CAMILO LAS MERCEDES

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. 2761671

Resolución No. 229053-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229053 de 1 DE AGOSTO 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 1 DE AGOSTO DE 2018 el (la) señor(a) LUZ ESTELLA MONTOYA identificado con C.C. No. 42136257, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 229053 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 611848 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 101 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7.

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 3 DE AGOSTO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Luz Stella Montoya 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° P1315MMCEL34336AA el cual registra una lectura acumulada de 978 m3. Se revisó el predio no hay fugas, instalaciones, acometida y medidor en buen estado. El medidor registra el consumo de dos viviendas, donde habitan en total cinco adultos y tres niños y no permanecen en la casa.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de JULIO 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 942 a 968 m3 arrojando un consumo de 26 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 JULIO 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.”*

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 ESTELLA MONTOYA identificado con C.C. No. 42136257 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 ESTELLA MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 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: LUZ ESTELLA MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 611848 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 9 DE AGOSTO 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. 229071-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ALBERTO GALVIS** 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	229071-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO GALVIS
Matrícula No	19555215
Dirección para Notificación	CLL 88 # 38 B - 50 TORRE 3 APTO 202 EL CARDAL

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. 2762454

Resolución No. 229071-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229071 de 2 DE AGOSTO 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 2 DE AGOSTO DE 2018 el (la) señor(a) CARLOS ALBERTO GALVIS identificado con C.C. No. 10111081, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 229071 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19555215 Ciclo: 9 ubicada en: CLL 88 # 38 B - 50 TORRE 3 APTO 202 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7

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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en los períodos de ABRIL, MAYO, JUNIO y JULIO de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de ABRIL de 2018 el medidor registró de 193 m3 a 196 m3, arrojando una diferencia de lectura de 3 m3.

En el período de MAYO de 2018 el medidor registró de 196 m3 a 196 m3, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3; sin embargo, se facturó por promedio de 11 m3.

En el período de JUNIO de 2018 el medidor registró de 196 m3 a 196 m3, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3; sin embargo, se facturó por promedio de 11 m3.

En el período de JULIO de 2018 el medidor registró de 196 m3 a 196 m3, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3; sin embargo, se facturó por promedio de 11 m3.

En visita realizada el día 8 de AGOSTO de 2018, el revisor encontró que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas; el predio está desocupado y se observó el medidor No. P1415MMRSA47235AA, el cual funciona normalmente y tiene una lectura de **196 m3**, razón por la cual la Empresa procederá a reliquidar los períodos de MAYO, JUNIO y JULIO de 2018 por diferencia de lectura de **0 m3**, debido a que el predio está desocupado.

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de Orden de Trabajo No. 2764192 para que realice el cobro de la factura por diferencia de lectura y no por promedio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-90896** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND	2018-6	414	0	11	0	-2167	2167

SUBSIDIO ACUEDUCTO							
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-5	414	0	11	0	-2241	2241
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	414	0	11	0	17065	-17065
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-7	414	0	11	0	-2167	2167
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-5	414	0	11	0	-2167	2167
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-5	414	0	0	-3	-4	1
AJUSTE A LA DECENA	2018-7	414	0	0	-2	-4	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-7	414	0	11	0	17642	-17642
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-6	414	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-7	414	0	11	0	-2241	2241
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-5	414	0	11	0	17642	-17642
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-5	414	0	11	0	17065	-17065
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-6	414	0	11	0	-2241	2241
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-6	414	0	11	0	17642	-17642
AJUSTE	2018-7	414	0	0	0	-2	1

A LA DECENA ALCANTA RILLADO							
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-7	414	0	11	0	17065	-17065

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS ALBERTO GALVIS identificado con C.C. No. 10111081 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 GALVIS enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 88 # 38 B - 50 TORRE 3 APTO 202 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 GALVIS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19555215 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 9 DE AGOSTO 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. 229084-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LINA MARIA CASTAÑO 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	229084-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	LINA MARIA CASTAÑO MEJIA
Matrícula No	1921865
Dirección para Notificación	CL 94 # 15- 95 TORRE 3 APTO 104 CRS OBELISCO DE LA VILLA VILLA OLIMPICA VILLA OLIMPICA

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. 2762261

Resolución No. 229084-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229084 de 3 DE AGOSTO 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 3 DE AGOSTO DE 2018 el (la) señor(a) LINA MARIA CASTAÑO MEJIA identificado con C.C. No. 42140055, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 229084 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1921865 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 94 # 15- 95 TORRE 3 APTO 104 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7.

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 6 DE AGOSTO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Rocio mejia lopez 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° 12CP-33053 el cual registra una lectura acumulada de 485 m3. Se revisó el apto no hay fugas todo en buen estado. Viven tres personas y no permanecen en el apartamento.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 06 de Agosto de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 485 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 3 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 Julio 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 461 mt3 pasó a 478 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 Julio 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 LINA MARIA CASTAÑO MEJIA identificado con C.C. No. 42140055 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) LINA MARIA CASTAÑO MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 94 # 15- 95 TORRE 3 APTO 104 CRS OBELISCO DE LA VILLA VILLA OLIMPICA 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: LINA MARIA CASTAÑO MEJIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1921865 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 9 DE AGOSTO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: 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. 229100-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROSALBA MANSO 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	229100-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	ROSALBA MANSO LADINO
Matrícula No	925958
Dirección para Notificación	MZ 33 CS 20 2500 LOTES SECTOR B

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. 2762830

Resolución No. 229100-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229100 de 6 DE AGOSTO 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 6 DE AGOSTO DE 2018 el (la) señor(a) ROSALBA MANSO LADINO identificado con C.C. No. 42124518, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 229100 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 925958 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 33 CS 20 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-7.**

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 por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en el período de JULIO de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en JULIO de 2018 el medidor registró de **306 m3 a 331 m3**, arrojando una diferencia de **25 m3**.

En visita realizada el 8 de AGOSTO de 2018 se encontró medidor No. P1615MMRSA85053AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **347 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo, pero se observó una **FUGA EXTERNA** en la llave de paso, **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 JULIO 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 ROSALBA MANSO LADINO identificado con C.C. No. 42124518 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) ROSALBA MANSO LADINO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 33 CS 20 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: ROSALBA MANSO LADINO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 925958 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 9 DE AGOSTO 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. 229097-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

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

Resolución No	229097-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	GLORIA STELLA GUTIERREZ VELASQUEZ
Matrícula No	1632918
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 13 MONTELIBANO

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. 2762818

Resolución No. 229097-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229097 de 6 DE AGOSTO 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 6 DE AGOSTO DE 2018 el (la) señor(a) GLORIA STELLA GUTIERREZ VELASQUEZ identificado con C.C. No. 42051827, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 229097 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1632918 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 2 CS 13 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7.

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 8 DE AGOSTO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Gloria Gutierrez como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO 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° C15LA670284AA el cual registra una lectura acumulada de 430 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 08 de Agosto de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 430 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 Julio 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 27 mt3, de 385 mt3 pasó a 412 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 Julio 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 GLORIA STELLA GUTIERREZ VELASQUEZ identificado con C.C. No. 42051827 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) GLORIA STELLA GUTIERREZ VELASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 13 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: GLORIA STELLA GUTIERREZ VELASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1632918 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 9 DE AGOSTO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: 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. 229109-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ADRIANA RIVERA** 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	229109-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ ADRIANA RIVERA
Matrícula No	217885
Dirección para Notificación	CR 2 # 23- 34 PISO 1 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

Visita No. 2762825

Resolución No. 229109-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229109 de 6 DE AGOSTO 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 6 DE AGOSTO DE 2018 el (la) señor(a) LUZ ADRIANA RIVERA identificado con C.C. No. 42121342, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 229109 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 217885 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 2 # 23- 34 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7.

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 8 DE AGOSTO 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° P0915MMCAS91631AA el cual registra una lectura acumulada de 565 m3. Se llama al usuario no contestaron se visita el predio está sólo. 10:10 Am

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 08 de Agosto de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 565 mt3, predio se encuentra solo no fue posible revisar las instalaciones internas, debiendo de recurrir de esta manera a la información que reposa en nuestro sistema 5iinco, no sin antes exhortar al usuario de la obligatoriedad que le asiste de estar presente al momento de la visita que por reclamaciones se generen.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Julio 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 13 mt3, de 550 mt3 pasó a 563 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 Julio 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 LUZ ADRIANA RIVERA identificado con C.C. No. 42121342 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 ADRIANA RIVERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 23- 34 PISO 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: LUZ ADRIANA RIVERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 217885 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 9 DE AGOSTO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: 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. 229117-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AMPARO JIMENEZ MURILLO** 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	229117-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	AMPARO JIMENEZ MURILLO
Matrícula No	710624
Dirección para Notificación	CR 14 # 36- 49 CS 7 DE LA ELVIRA

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. 2763166

Resolución No. 229117-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229117 de 8 DE AGOSTO 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 8 DE AGOSTO DE 2018 el (la) señor(a) AMPARO JIMENEZ MURILLO identificado con C.C. No. 34056137, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 229117 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 710624 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 14 # 36- 49 CS 7 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7.

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 JULIO de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de JULIO de 2018 el medidor registró de **1192 m3 a 1217 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **25 m3**.

En visita realizada el 9 de AGOSTO de 2018 se encontró medidor No. 1215MMCMX23836AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **1236 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, en el predio habitan 3 personas y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. 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 JULIO 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.

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 AMPARO JIMENEZ MURILLO identificado con C.C. No. 34056137 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) AMPARO JIMENEZ MURILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 # 36- 49 CS 7 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: AMPARO JIMENEZ MURILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 710624 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 9 DE AGOSTO 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. 229118-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

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

Resolución No	229118-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	DAHIANA VALENCIA
Matrícula No	1159250
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 28 SEC-D CIUCAFE

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. 229118-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229118 de 8 DE AGOSTO 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 8 DE AGOSTO DE 2018 el (la) señor(a) DAHIANA VALENCIA identificado con C.C. No. 1116278345, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 229118 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1159250 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 28 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-7.**

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 1159250**, del predio ubicado en la MZ 3 CS 28 SEC-D CIUCAFE, encontrándose que la Empresa generó el día 28 de **JUNIO de 2018** la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 01/07/2018 a las **1:15 p.m.** para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la **factura No 44553243** del período de **JUNIO de 2018 (contando con edad 2 facturas sin cancelar) y con fecha límite de pago para el 27 de JUNIO del 2018**, 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 03 de JULIO de 2018 a las 4:40 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 **matricula No. 1159250**, por haber realizado el pago de manera extemporánea, 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. 1159250**, 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 DAHIANA VALENCIA identificado con C.C. No. 1116278345 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) DAHIANA VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 28 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: DAHIANA VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1159250 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 9 DE AGOSTO 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. 229126-52 de 9 DE AGOSTO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA OFIR SALINAS MERA** 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	229126-52
Fecha Resolución	9 DE AGOSTO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	21 DE AGOSTO DE 2018
Fecha de Desfijación	22 DE AGOSTO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA OFIR SALINAS MERA
Matrícula No	1645019
Dirección para Notificación	mariaofir83@hotmail.com CORALES

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. 229126-52

DE: 9 DE AGOSTO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229126 de 8 DE AGOSTO 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 8 DE AGOSTO DE 2018 la señora MARIA SALINAS identificada con C.C. No. 42100133, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 229126 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1645019 Ciclo: 11 ubicada en: MZ 36 CS 31 BARRIO CORALES en el periodo facturado 2018-7

Que para el período de **JUNIO de 2018** el predio presentaba edad 02 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de \$83.460 con fecha límite de pago el **4 de julio de 2018**.

Que por lo anterior, el día 5 de julio de 2018, al no encontrarse ingresado en el sistema de información comercial de la Empresa el pago dentro de la fecha límite establecida, fue generada orden de corte del servicio y se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio, procedimiento que fue realizado efectivamente de acuerdo a lo verificado en el software empresarial.

Que adicionalmente después de revisado el sistema de información comercial, se encontró que la usuaria realizo el pago el mismo día de haberse efectuado el corte, es decir efectuó el pago el día 5 de julio de 2018 a las 11:10am, es decir que cuando el contratista se presentó a suspender el servicio, el usuario ya había eliminado la causa que dio origen a la orden de corte.

Por lo antedicho se concluye procedente, acceder a reliquidar, el valor de \$35.937 consistentes en reconexión del servicio, por lo antes expuesto.

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	2018-7	484	0	0	0	35937	-35937

CONCLUYENDOSE:

Que finalmente, este Departamento considera procedente reliquidar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937 ya que, aunque la usuaria canceló después de la fecha límite de pago que era el 4 de julio de 2018, canceló la factura horas antes de la visita para la ejecución del corte.

Que igualmente se le recomienda al usuario que el pago debe realizarse dentro de los términos establecidos para evitar inconvenientes como el presentado en el caso particular 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 PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA SALINAS identificada con C.C. No. 42100133 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 a la señora MARIA SALINAS enviando citación a Correo Electrónico:, mariaofir83@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 SALINAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1645019 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 9 DE AGOSTO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: ysanchez

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