

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. 6357-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIGUEL ANGEL OCSMPO RENDON** 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	6357-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	MIGUEL ANGEL OCSMPO RENDON
Matrícula No	496448
Dirección para Notificación	miguelsanti19@hotmail.com SAUCES 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

PEREIRA, 20 DE AGOSTO DE 2019

Señor (a):

MIGUEL ANGEL OCSMPO RENDON
miguelsanti19@hotmail.com - SAUCES II
Teléfono: 3122668640
PEREIRA

Radicación: No. 6357 Radicado el 8 DE AGOSTO DE 2019

Matrícula: 496448

Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE LA INDEPENDIZACION N° DE SOLICITUD 2898793. SE RECEPCIONA POR MEDIO ESCRITO VER ANEXO.

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

En atención a su escrito petitorio radicado el **8 DE AGOSTO DE 2019**, mediante el cual solicita información acerca del estado de la independización de matrícula con N° de solicitud **2898793**, al respecto comedidamente me permito precisar lo siguiente:

Una vez radicado el derecho de petición, se procedió a realizar un análisis del Sistema de Información Comercial con la finalidad de establecer en que punto del proceso se encuentra la independización de matrícula solicitada por el usuario MIGUEL ANGEL OCAMPO RENDON el **28 de Mayo de 2019**, se halló que el proceso **N° 2898793** se encuentra en un **45%** de su desarrollo, actualmente el proceso depende del Ingeniero Jaime Alonso Soto a quien el día **12 de Agosto de 2019** se le asignó la orden de trabajo para que en el menor tiempo posible y según la disponibilidad técnica del Personal de la Subgerencia de Operaciones lleve a cabo las acciones encaminadas a finalizar la solicitud del usuario, de igual modo, por parte del Departamento de Servicio al Cliente se le presentan excusas al usuario por los contratiempos presentados.

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

Dar por atendida la solicitud de información presentada por el (la) señor (a) MIGUEL ANGEL OCSMPO RENDON, identificado con C.C. No 10005252 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) MIGUEL ANGEL OCSMPO RENDON enviando citación a Dirección de Notificación: miguelsanti19@hotmail.com - SAUCES II haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 294-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **NELSON BAQUERO SARMIENTO** 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	294-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	NELSON BAQUERO SARMIENTO
Matrícula No	971614
Dirección para Notificación	nebaquero@gmail.com 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

Pereira, 20 DE AGOSTO DE 2019

Señor (a):
NELSON BAQUERO SARMIENTO
nebaquero@gmail.com
Teléfono: 3153934286

Radicación: 294 del 6 DE AGOSTO DE 2019
Matrícula: 971614
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: HABILITAR LAS OPCIONES TECNOLOGICAS PARA PAGAR LAS FACTURAS, MEDIOS ESTABLECIDOS SEGUROS, CONFIABLES Y AGILES.

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

En atención a la queja radicada el 6 DE AGOSTO DE 2019, mediante la cual manifiesta su inconformidad con las pocas garantías para el pago de la factura por medios electrónicos, nos permitimos exponer lo siguiente:

Debido a los inconvenientes técnicos de la plataforma durante los últimos días, se presentaron dificultades para generar, descargar y realizar pagos vía web, por esto pedimos disculpas por la inconformidad generada, comunicándole que actualmente la plataforma de pagos online se encuentra en mantenimiento.

Por lo anterior, tenemos a su disposición los sitios de recaudo autorizados, mientras continuamos trabajando activamente para restablecer la normalidad.

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

Dar por atendida la queja presentada por el señor NELSON BAQUERO SARMIENTO identificado con C.C. No. 79415463 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor NELSON BAQUERO SARMIENTO enviando citación a Dirección de Notificación: nebaquero@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c4089**

**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. 19200-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **gloria orozco** 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	19200-52
Fecha Resolución Recurso	20 DE AGOSTO DE 2019
RECLAMO	235751 de 29 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	gloria orozco
Identificación del Peticionario	42062352
Matrícula No.	1048842
Dirección para Notificación	CR 22 # 13- 16 APTO 703 SEC LOS ALAMOS

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. 19200-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19200 DE 12 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 235751 DE 25 DE JULIO DE 2019**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora GLORIA OROZCO, identificada con la cédula de ciudadanía No. 42062352 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 235751-52 de 29 DE JULIO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1048842 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 22 # 13- 16 APTO 703, Barrio SEC LOS ALAMOS en el **periodo facturado 2019-7.**

La recurrente por escrito presentado el día 12 DE AGOSTO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión indicando que continua inconforme con el consumo facturado...; al respecto este despacho indica que:

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones formuladas por la parte recurrente en el escrito de recurso radicado 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 revisar la decisión inicial y tener en cuenta los resultados inspección técnica realizada al predio objeto de recurso con ocasión a la reclamación.

Una vez revisado el reclamo impugnado y el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observó que se ha facturado con base en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, es decir, que el medidor presentó una diferencia de 19 m3, avanzando de 480 a 499 m3, con lo que se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector.

De acuerdo con lo anterior, la desviación que se presentó en el período de JULIO/2019, en la cual se facturó por diferencia de lectura 19 mt3 daba lugar a la revisión al predio por parte del Grupo de Previa a la facturación, con el fin de determinar las causas del incremento y así mismo proceder con la facturación del consumo, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, visita que arrojó la observación: *NO SE PERCIBE DAÑO ES CONSUMO*, dando lugar al cobro de los 19 mt3 registrados por el aparato de medida, observación que con la revisión del 25 de Julio de 2019, da legitimidad a lo facturado por concepto de consumo.

No obstante todo lo anterior, al revisar y analizar el procedimiento previo a la facturación del periodo de Julio de 2019, se observa que la misma si bien fue realizada por parte la Empresa, no se allana a los requisitos que determina la normatividad vigente para el efecto.

En conclusión, en razón a que esta 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, reliquidando el periodo de JULIO DE 2019 en el cual se facturó 19 mt3, cobrando el consumo promedio de 10 mt3; quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **\$52.476** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-7	483	10	19	15904	30217	-14313
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-7	483	10	19	11021	20941	-9919
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-7	483	10	19	18536	35219	-16683
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-7	483	10	19	12846	24407	-11561

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

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

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.”

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.

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”

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 gloria orozco en contra de la Resolución No. 235751-52 de 29 DE JULIO DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1048842 la suma de **\$52.476**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE AGOSTO DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c4089

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. 235920-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBEN DARIO ROJAS** 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	235920-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	RUBEN DARIO ROJAS
Matrícula No	1535103
Dirección para Notificación	CR 28 # 92- 10 A.COMUN LA CORALINA

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. 235920-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235920 de 1 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) RUBEN DARIO ROJAS identificado con C.C. No. 1086883, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235920 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1535103 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 28 # 92- 10 A.COMUN en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-6.**

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de “La facturación es igual al consumo” o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores

registrados por su medidor.

Consagra el Decreto 302/2000, en el artículo 16. De los medidores generales o de control. “En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas debe existir un medidor totalizador inmediatamente aguas debajo de la acometida. También deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o unidades inmobiliarias cerradas”.

Parágrafo 1º. La diferencia de consumo resultante entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de las áreas comunes.”

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1535103**, el cual cuenta con 276 matrículas hijas, se le ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado AC	Observación
Junio	169702 m3	169702m3	0 m3	653 m3	Consumo por promedio: 252 m3 + 401 m3 pendientes del periodo anterior. (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	169702 m3	165623 m3	4079 m3	264 mt3	Consumo por diferencia de lectura: 264 m3 (Art. 146-Ley 142/94) 401m3 de agua acumulada pendientes por facturar

Una vez presentado el reclamo **235920** el día **01 de Agosto de 2019**, se procedió por parte del grupo técnico de Servicio al Cliente a efectuar la revisión respectiva al predio el día **14 de Agosto de 2019**, en la cual se realizó teniendo como resultado la siguiente observación por parte del técnico MARIO MOLINA: **“Se verificaron todas las instalaciones de las áreas comunes y no existen fugas, ni daños, la tapa no está soldada. Lectura Actual: 179114 m3”**

Ahora bien, el sr administrador RUBEN ROJAS quien atendió la visita afirma que el lector no tomó lectura, ante esto la Empresa de acuerdo a nuestro sistema de información comercial tiene para manifestar lo siguiente:

- Para el periodo de **MAYO 2019**, reporta previa se toma lectura el día 22 de mayo 2019, que registra un total de **4079 m3** por diferencia de lectura obedecen al consumo total del Área Común y sus hijas, al descontar el consumo de las hijas el cual fue de **3414 m3** para el nos arroja una diferencia de **665 m3**, de los cuales solo se le facturaron **264 m3** por concepto de promedio, mientras se verifica el motivo del incremento del consumo del área común, permaneciendo un total de **401 m3** pendientes por facturar.
- Para el periodo de **JUNIO 2019**, reporta previa no se toma lectura el día 21 de Junio 2019 por encontrar la tapa soldada, debido a ello nuestro sistema factura **264 m3** por concepto de Promedio para el Área común, a los cuales se le sumaron los **401 m3** pendientes por facturar del periodo anterior, registrando así un consumo de **653 m3** para el periodo de JUNIO 2019.

De acuerdo con lo anterior, encuentra la Empresa que los consumos facturados para el periodo de **JUNIO 2019** a la **matrícula No. 1535103 SON CORRECTOS**, ya que las instalaciones se encuentran en buen estado, no hay presencia de fugas y se está facturando de acuerdo al promedio registrado al que se le adiciona un registro de agua acumulada del periodo inmediatamente anterior, por lo cual, no se realizará modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, actuando dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 RUBEN DARIO ROJAS identificado con C.C. No. 1086883 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) RUBEN DARIO ROJAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 28 # 92- 10 A.COMUN haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RUBEN DARIO ROJAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1535103 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 20 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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. 235972-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, 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	235972-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1614049
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

Resolución No. 235972-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235972 de 5 DE AGOSTO DE 2019

CONSIDERANDO

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 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 suscriptores, 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.

CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO

Que en fecha 5 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16.214.686, obrando en calidad de mandatario de la señora MARIA ELCY RAMIREZ CASTAÑO representante legal del CONJUNTO RESIDENCIAL Y COMERCIAL CAÑAVERAL, presentó RECLAMO No. 235972 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1614049 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: AV 30 AGOSTO # 68-125 en los periodos facturados

En atención a su reclamo radicado el día 5 DE AGOSTO DE 2019 e ingresado en el sistema de información comercial con el número No. 235972, correspondiente a la matrícula No. 1614049 del predio ubicado en la AV 30 AGOSTO # 68-125. y **NO ADJUNTÓ los documentos actualizados que la acreditan como Administradora del Conjunto Residencial**, y la Empresa requiere que acredite la calidad para actuar frente al Suscriptor, para lo cual debe presentar en toda reclamación el **documento actualizado, con un término no superior a 30 días, y la respectiva fotocopia de la cédula de ciudadanía**, en el caso en particular se aportó un documento de representación legal con aproximadamente **3 meses** de expedición y tampoco se aportó copia de la cedula de la representante, por lo tanto, se le informa que en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2017 se le solicita completar la petición suministrando **los documentos requeridos** y relacionando el número del reclamo al que pertenece, para lo cual se le otorga un término de **DIEZ (10) DIAS** Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta de lo solicitado se procederá a archivar el expediente.

De otro lado, se le reitera que para que sus actuaciones tenga plena validez debe presentar la debida legitimación actualizada y la fotocopia de la cédula, documentos sin el cual no se le atenderán los reclamaciones o recursos presentados por usted.

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”.

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.

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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 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) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Correo Electrónico:, SERUSUARIO@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: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1614049 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 20 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235999-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SAMUEL VELEZ 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	235999-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	SAMUEL VELEZ RIVERA
Matrícula No	1871680
Dirección para Notificación	svr1007@hotmail.com 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

Resolución No. 235999-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235999 de 8 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) SAMUEL VELEZ RIVERA identificado con C.C. No. 10024956, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235999 consistente en: COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1871680 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 16 # 150 A- 112 MZ 3 CS 7 en el (los) **periodo(s) facturados(s)** .

Por medio del presente escrito, procede este despacho a resolver la reclamación formulada por el (la) señor (a) SAMUEL VELEZ RIVERA, en relación con el predio identificado con la matrícula N° **1871680** para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a cargo de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Para empezar y por ser absolutamente relevante la Empresa hará un resumen de los argumentos del referido reclamante, así:

Indica no estar de acuerdo con una deuda por una actualización de Estrato registrada en la factura de servicios de Aguas y Aguas, proceso oficial realizado por la Empresa y la Secretaria de Planeación Municipal en el mes de octubre de 2017 a través de la cual se pone en conocimiento del usuario que el predio con matrícula N° **1871680** dejará de ser facturado en estrato dos (bajo), y pasará a ser facturado en estrato tres (medio bajo), y que adicionalmente la Empresa se reservaba el hecho de generar el cobro retroactivo de un valor aplicado de más en materia de subsidios, frente al cual en franco derecho dicho inmueble no tenía posibilidad, máxime cuando la entidad municipal de Pereira encargada de la estratificación ha manifestado la obligación que esos recursos le sean reintegrados.

Se aclara con precisión que de acuerdo con certificación de Planeación Municipal el estrato del inmueble siempre ha sido estrato tres, y que al no ser ella quien expide la factura no tiene por qué asumir ese error.

Es claro. que ese cambio género en su momento un incremento en su factura de manera considerable, obviamente ha dejado de recibir un subsidio en cargos fijos y en consumo básico, a recibir uno del alrededor del 13%.

El debate central debe focalizarse en la validez de generar el cambio de estrato socioeconómico de bajo (2), a medio bajo (3), y acerca de la posibilidad de generar el cobro retroactivo de lo aplicado en mayor proporción cuando no le correspondía tal beneficio.

En primer lugar, sobra recordar que la única autoridad en materia de estratificación socioeconómica

es el Alcalde, ello de conformidad con lo dispuesto en las leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, en concordancia con sus decretos reglamentarios; y en el mismo sentido también es una autoridad en materia de estratificación, los denominados Comités Permanentes de Estratificación, últimos que fungen como cuerpo asesor del alcalde para los procesos de estratificación.

Así las cosas, la estratificación es definida por la Ley 142 de 1994 como “14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”.

En cuanto a los factores y procedimientos que determine la Ley, es necesario reafirmar que los mismos fueron expedidos de conformidad con las Leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, siendo de relevancia sobresaltar de ellas que la autoridad en materia de estratificación es el Municipio o Distrito en cabeza de su alcalde, que otra autoridad son los Comités Permanentes de Estratificación, que los usuarios tienen derecho a presentar reclamaciones ante las autoridades municipales por temas relacionados con su estrato socioeconómico, que existe doble instancia, que la estratificación se debe adoptar de manera general mediante decreto y en cumplimiento de las metodologías definidas por el Departamento Nacional de Planeación, y que de acuerdo con la Ley 732 de 2002, los Municipios deben adelantar de manera constante procesos de actualización general de la estratificación, y que las Empresas están en la obligación de aplicar la estratificación que se adopte por parte de los municipios a través de los respectivos decretos.

Ahora bien, a raíz de la expedición de otras normas de orden legal¹ que tienen como propósito que las Empresas y los municipios logren el máximo de coincidencias en sus bases de datos, se les exige a las Empresas llegar a % del 95, es por ello que Aguas y Aguas de Pereira y el Municipio de Pereira vienen adelantando la homologación de sus bases de datos, con el firme propósito de lograr la correcta focalización de subsidios y el correcto cobro de contribuciones, materializando el principio constitucional de solidaridad y redistribución del ingreso de que trata el artículo 368 de la Constitución Política de 1991.

Cabe preguntarse entonces, en el caso en particular del predio del señor SAMUEL VELEZ RIVERA, con matrícula **N°1871680**, si el cambio de estratificación se dio en virtud de una adopción de una estratificación puntual de su predio o de su lado de manzana, o fue producto de la adopción de la estratificación general; encontrando que su estratificación se dio presuntamente en virtud del decreto 754 de 1995 expedido por el Municipio de Pereira, luego, ese estrato fue informado a la Empresa por parte del Municipio de Pereira a través de certificación de base de datos del mes de febrero de 2019, por consiguiente, *dicho predio hace parte de los inmuebles que se encuentran en proceso de homologación de bases de datos*, de allí que se haya originado el cambio de estrato a tres, y que se haya ordenado aplicar el cobro desde el año 2016, fecha desde la cual el Municipio ha decidido no reconocer el pago de tales % de subsidios, situación que resulta apenas lógica, en la medida en que una situación anormal no puede verse impregnada de un beneficio de este tipo, y que producto de su no reconocimiento por parte del Municipio de Pereira, no puede la Empresa verse expuesta a asumir dichos valores.

Constitucional y legalmente no le corresponde al prestador del servicio, en este caso a Aguas y Aguas de Pereira, asumir los subsidios que se aplican en materia de servicios públicos

domiciliarios, esa responsabilidad es exclusiva del Estado, representado en la Nación, Los Departamentos y como en el caso en particular a los Municipios; sin embargo, para los responsables de este asunto de los subsidios también se les podrá exigir dicha carga siempre que se ajuste a derecho y se cumplan las respectivas metodologías, luego, en este caso en particular, el Municipio ha considerado que es desde el año 2016 que dejará de reconocer el valor que equívocamente se le aplicó al usuario de la matrícula N° 1871680; y como la Empresa actuó de buena fe y bajo la premisa de confianza legítima del artículo 83 de la C.P de 1991, es decir, en su base de datos (Aguas y Aguas de Pereira) existía un estrato menor al que le correspondía al usuario del predio con matrícula No 1871680, y del que el único beneficiario fue justamente el usuario final, no tiene por qué el prestador del servicio asumir ese valor no reconocido.

De relevancia resulta indicarle a la reclamante que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la C.P de 1991, existen unos deberes propios de los ciudadanos dentro de los que se decantan no abusar del derecho, en este caso en particular no tiene por qué darse un beneficio de un subsidio mayor, cuando en realidad el % debía ser muy inferior, y de acuerdo con lo establecido en el **artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no podrán cobrarse servicios prestados cuando hayan pasado los 5 meses desde su prestación, siempre y cuando sea error u omisión del prestador del servicio sea público o privado**, pero como se aprecia en este caso en particular, la VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTRATO para el predio con matrícula No 1871680 se dio por parte del Municipio de Pereira en el mes de febrero de 2019, por lo tanto de conformidad con lo establecido en el referido artículo estamos frente a una variable que DEPENDIA DE UN TERCERO- MUNICIPIO, quien certificó dicho estrato en la fecha indicada, luego la situación no es atribuible al prestador del servicio.

El artículo 150 de la Ley 142 de 1994, fue sometido a control de constitucionalidad, y en aquella ocasión mediante sentencia C- 060 de 2005, la Corte Constitucional indicó que se trata de una garantía que busca brindar seguridad jurídica, eficiencia y eficacia, de allí el término de prescripción de cinco meses que existe para las empresas cuando por su ERROR U OMISIÓN dejaron de cobrar servicios prestados, y establece una prohibición de no cobro por encima de dicho lapso cuando se tenga presente las variables ERROR U OMISIÓN, **pero como se ha dado a conocer en este caso la Empresa no fue la que generó el error o la omisión**, y por ende al ser notificada por parte del Municipio de que esos % mayores de subsidios no serían reconocidos, debe proceder a efectuar el cobro al usuario final quien se benefició sin legitimidad para ello, y no puede pretender el usuario aprovecharse de tal situación pues se estaría menoscabando el principio constitucional del interés general sobre el particular, y un aprovechamiento de error ajeno para obtener un beneficio por fuera de lo que en derecho le corresponde.

Nótese que en ocasiones la misma Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha ordenado que se ajusten los valores cobrados de más cuando un usuario tenía asignado un estrato mayor al que le correspondía, ordenado que se deje de aplicar la caducidad del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que ordena solo revisar facturas de los últimos cinco periodos, y en su defecto se ha ordenado la devolución de todo el tiempo en que el usuario fue facturado en un estrato mayor, ello por ser el estrato un elemento fundamental, pues bien, esa misma lógica jurídica cabe en el presente caso, máxime cuando con el beneficio aplicado en mayor medida se afectó un interés legítimo de orden general, y no fue causado por ERROR u OMISIÓN de la Empresa, menos cabría en gracia de discusión del Municipio por cuanto estamos en la fase final de la homologación de base de datos.

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

Que **NO** se procederá con el cambio de estrato actualmente asignado al predio, y menos se procederá a efectuar reliquidación de los valores cobrados por estrato mal aplicado, en consideración de lo expuesto anteriormente. Adicional a ello, si requiere la factura para cancelar la totalidad de la deuda por este rubro, sin que se redima a cuotas, debe dirigirse a la Cra 10 # 17-55 Piso 1 Edificio Torre Central, Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas, y uno de los funcionarios lo asesorará para llevar a cabo su solicitud.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 505 de 1999. y 732 de 2002.

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.

Sentencia C 060 de 2005.

Ley 1176 de 2007. ARTÍCULO 4o. CERTIFICACIÓN DE LOS DISTRITOS Y MUNICIPIOS. Los municipios y distritos al momento de la expedición de la presente ley seguirán siendo los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico y de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. En todo caso, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional, en desarrollo de los siguientes aspectos:

- a) Destinación y giro de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico, con el propósito de financiar actividades elegibles conforme a lo establecido en el artículo 11 de la presente ley;
- b) Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos;
- c) **Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida (negrilla fuera de texto).**
- d) Aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

“(…)”.

Ley 142 de 1994. 14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”

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 SAMUEL VELEZ RIVERA identificado con C.C. No. 10024956 por concepto de COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) SAMUEL VELEZ RIVERA enviando citación a Correo Electrónico:, svr1007@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: SAMUEL VELEZ RIVERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1871680 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 20 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

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. 236024-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GILBERTO DE JESUS POSADA** 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	236024-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	GILBERTO DE JESUS POSADA
Matrícula No	252544
Dirección para Notificación	CL 27 # 11- 58 LA VICTORIA

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. 2972488

Resolución No. 236024-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236024 de 13 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 13 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) GILBERTO DE JESUS POSADA identificado con C.C. No. 15523945, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236024 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 252544 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 27 # 11- 58 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-7.

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 16 DE AGOSTO DE 2019 en la que participó el(la) señor(a) Arbey Guzman como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA58387AA el cual registra una lectura acumulada de 708 m3, medidor gira con llaves cerradas, acometida y medidor en buen estado, se recomienda revisión con el equipo del Geófono.

El Grupo de Facturación realizó revisión previa con ocasión del aumento del consumo del periodo de agosto, y se observó fuga visible por rebose en el tanque del sanitario, fuga que por su naturaleza es responsabilidad del usuario.

La visita con geófono no está incluida en la estructura tarifaria, por lo cual el usuario debe asumir el costo, el cual es de \$73.000 aproximadamente, por lo cual si desea que la Empresa se la realice deberá solicitarla con un asesor del centro de servicios o en la línea 116, también puede contratar el servicio con un particular, para que identifique el sitio de la fuga y proceda a reparar el escape y así se le normalice el consumo

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de JULIO DE 2019 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 651 a 695 m3 arrojando un consumo de 39 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.

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 2019** 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.

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.”

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GILBERTO DE JESUS POSADA identificado con C.C. No. 15523945 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) GILBERTO DE JESUS POSADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 27 # 11- 58 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: GILBERTO DE JESUS POSADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 252544 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 20 DE AGOSTO DE 2019

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. 236027-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

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

Resolución No	236027-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARTHA RUIZ
Matrícula No	1610559
Dirección para Notificación	AV 30AG # 68- 125 CS 85 URBANIZACION CANAVERAL

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. 2970823

Resolución No. 236027-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236027 de 14 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 14 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) MARTHA RUIZ identificado con C.C. No. 42057327, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236027 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1610559 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: AV 30AG # 68- 125 CS 85 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-7.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1610559**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Julio	1	694	672	22	15	V	19/07/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio practicada en presencia del (la) señor (a) MARTHA RUIZ, identificado (a) con CC N° 42.057.327, el día **16 de agosto de 2019**, por parte del técnico FREDDY RAMOS RIOS, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se revisó el predio y el tanque de reserva elevado presenta fuga por rebose se le indicó al usuario para que la reparen lo más pronto posible. Las demás instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 712 m3.”** Situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado en el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **1610559** por la Empresa, respecto los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que los consumos elevados fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:

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

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

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.” (Negrilla y cursiva del despacho)

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. **Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARTHA RUIZ identificado con C.C. No. 42057327 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) MARTHA RUIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30AG # 68- 125 CS 85 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTHA RUIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1610559 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 20 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **jcatorio**

**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. 236033-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

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

Resolución No	236033-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUZ MARIA GOMEZ JARAMILLO
Matrícula No	1763861
Dirección para Notificación	CR 7 # 26- 22 APTO 301 LAGO URIBE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236033-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236033 de 15 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 15 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) LUZ MARIA GOMEZ JARAMILLO identificado con C.C. No. 42083657, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236033 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1763861 Ciclo: 2 ubicada en: CR 7 # 26- 22 APTO 301 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1763861, perteneciente a la CR 7 # 26-22 APTO 301 – LAGO URIBE, se ha facturado de la siguiente manera:

- **MEDIDOR:** P1915MMRAL112673AA

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	18 m3	5 m3	13 m3	13 m3	Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del (la) señor (a) VERONICA ROJAS, identificado (a) con CC N° 1.112.777.276 y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **16 de Agosto de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico CARLOS A. OSORIO: **“Medidores trocados, grabar así MATRICULA #1763861 medidor #P1915MMRAL112671 lectura 10 MATRICULA #1763887 medidor #P1915MMRAL112673AA lectura 26, se verificó en los 2 predios con plena certeza.”**

Por lo cual se procedió a analizar el consumo de la matrícula 1763887 perteneciente a CR 7 # 26-22 APTO 302 – LAGO URIBE, encontrándose la siguiente facturación:

- **MEDIDOR:** P1915MMRAL112671AA

Períodos 2018-2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	9 m3	4 m3	5 m3	5 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Con base en la observación del operario en la visita del **16 de Agosto de 2019**, se pudo encontrar que las matrículas en mención tienen los medidores trocados, por lo cual se creó la orden de trabajo N° 2974188 al departamento de medición para que efectúen el destroqué de los medidores y actualicen de manera efectiva la

información de las matrículas respecto a los aparatos de medida.

Del mismo modo se creó orden de trabajo N° 2974192 con destino al departamento de facturación para que efectúen las modificaciones pertinentes en el sistema de lectura y facturación.

De este modo se evidencia que para el periodo de **Julio 2019** el consumo facturado fue de **13 m3**, siendo realmente según el medidor respectivo un consumo de **5 m3**, en este orden se puede concluir que:

Periodos 2019	Consumo Facturado	Consumo Real	Diferencia
Agosto	13 m3	5 m3	+ 8 m3

El medidor P1915MMRAL112671AA perteneciente realmente a la matrícula 1763861 tiene a favor un total de 8 m3

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1763861** con el medidor **P1915MMRAL112673AA** por la Empresa, respecto al periodo de **Julio 2019 por 13 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se está facturando con un medidor que no corresponde al consumo real del predio, siendo el medidor correcto el **P1915MMRAL112671AA**, el cual tiene un consumo real de **3 m3** en dicho periodo, para concluir se indica que los consumos de los periodos reclamados **SERAN OBJETO DE RELIQUIDACION de la siguiente manera: Julio 2019 de 13 m3 a 5 m3** por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-43728** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-8	411	5	13	5440	14145	-8705
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-8	411	5	13	7952	20675	-12723
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	411	5	13	9268	24097	-14829
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-8	411	5	13	4668	12136	-7468

AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-8	411	0	0	-3	0	-3
--	--------	-----	---	---	----	---	----

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:

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

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

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

- **Artículo 154 de la ley 142 de 1994** que ordena lo siguiente:

El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. 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 MARIA GOMEZ JARAMILLO identificado con C.C. No. 42083657 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 MARIA GOMEZ JARAMILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 26- 22 APTO 301 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MARIA GOMEZ JARAMILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1763861 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 20 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236031-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FERNANDO SALAZAR** 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	236031-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	FERNANDO SALAZAR
Matrícula No	131748
Dirección para Notificación	CL 18 # 9- 62 PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236031-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236031 de 15 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el día 15 DE AGOSTO DE 2019 el señor FERNANDO SALAZAR identificado con C.C. No. 7523362, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236031 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 131748 Ciclo: 1 ubicada en: CL 18 # 9-62 en el periodo facturado 2019-8

Al analizar el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa que para los periodos en reclamación, al predio con matrícula 131748 se han registrado los consumos de la siguiente manera:

Períodos	Lectura Anterior	Lectura Actual	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
JULIO/19	997 mt3	1048 mt3	51 m3	7 mt3	Por promedio (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar 44 mt3.
AGOSTO/19	1048 mt3	4 mt3	4 m3	51 mt3	Diferencia mas Pendiente (Art. 146-Ley 142/94)

Mediante visita técnica realizada el día 16 DE AGOSTO DE 2019, con ocasión a la reclamación, en la que participó el señor Fernando Salazar como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL114892AA. "Hubo una fuga después del medidor porque el instalador tuvo un accidente instalando en medidor y dejo botando agua el cual le contó al predio. Volvieron a los 3 dias a reparar el desperdicio de agua." Registro del medidor al momento de la revisión: 6 m3

En la facturación del mes de JULIO/2019 solo se le facturó 7 mt3 (promedio del predio) en lo que fuera posible determinar las causales de la desviación significativa del consumo.

Luego para en la facturación del periodo de **AGOSTO/2019** se facturó **51** m3, lo que avanzó el medidor para este periodo mas lo pendiente, omitiendo la novedad de la fecha de la instalación del medidor.

Desde el análisis al sistema comercial se observa también el reporte de un daño en la conexión del medidor que fue reportada por el usuario el día 25 de Junio de 2019, y fue reparada por personal de la empresa el día 27 de Junio de 2019; por lo que se puede concluir que sea este el origen del

desperdicio del liquido y la consecuente razón del incremento del consumo y por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga en los acoples y facturar el consumo promedio, el cual es de 7 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **\$240.488** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-8	400	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	400	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-8	400	7	51	11133	81109	-69977
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-8	400	7	51	6535	47611	-41076
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	400	7	51	12975	94535	-81559
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-8	400	7	51	7617	55492	-47875

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 FERNANDO SALAZAR identificado con C.C. No. 7523362 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) FERNANDO SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 18 # 9- 62 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FERNANDO SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 131748 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 20 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c4089

**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. 236049-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FLAVIO FERNANDO ESPINOSA ARDILA** 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	236049-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	FLAVIO FERNANDO ESPINOSA ARDILA
Matrícula No	613000
Dirección para Notificación	CL 18 # 8- 41 PS 4 CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236049-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236049 de 15 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el día 15 DE AGOSTO DE 2019 el señor FLAVIO FERNANDO ESPINOSA ARDILA identificado con C.C. No. 10078414, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236049 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 613000 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 18 # 8- 41 PS 4 en el periodo facturado 2019-8.

Al revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa que la empresa en el periodo de AGOSTO DE 2019 ha facturado los consumos por estricta diferencia de lectura, esto es, que el medidor presentó una diferencia de 14 m3, avanzando de 555 a 569 m3, con lo que se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector.

Luego, mediante la visita técnica realizada al predio con ocasión a su reclamación el día 16 DE AGOSTO DE 2019 en la que participó el señor Fernando espinosa como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° M1315MMCEL039916AA, registra una lectura acumulada de 570 m3 y la observación: "Instalaciones en buen estado predio con 2 baños funcionan oficinas, medidor funcionando correctamente".

“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”.

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 para el periodo de **AGOSTO/2019** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y el uso y el cuidado de las instalaciones hidráulicas internas son responsabilidad exclusiva del usuario.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por FLAVIO FERNANDO ESPINOSA ARDILA identificado con C.C. No. 10078414 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) FLAVIO FERNANDO ESPINOSA ARDILA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 18 # 8- 41 PS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FLAVIO FERNANDO ESPINOSA ARDILA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 613000 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 20 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c4089

**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. 236039-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBIOLA OSORIO** 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	236039-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	RUBIOLA OSORIO
Matrícula No	1031731
Dirección para Notificación	CL 4 # 15- 40 TORRE B APTO 101 CAMBULOS

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. 2972486

Resolución No. 236039-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236039 de 15 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 15 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) RUBIOLA OSORIO identificado con C.C. No. 25190132, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236039 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1031731 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 4 # 15- 40 TORRE B APTO 101 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-7.

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 16 DE AGOSTO DE 2019 en la que participó el señor Gerardo Arroyabe 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° 0915MM89619AA el cual registra una lectura acumulada de **1115 m3**, instalaciones hidráulicas, acometida y medidor en buen estado, no se observaron fugas.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de JUNIO de 2019, 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 **59 m3** que registró el equipo de medida (1115-1056 M3) se facturaron **7 m3**, quedando pendiente por facturar **52 m3**, y para el período de JULIO DE 2019 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; en julio el medidor no registró consumos y se liquidaron los **52 m3** que dejaron pendientes del período anterior, para **un total de consumo facturado de 52 m3**, más los cargos fijos, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa entre los dos periodos, es decir JUNIO Y JULIO DE 2019 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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.

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 2019** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por RUBIOLA OSORIO identificado con C.C. No. 25190132 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) RUBIOLA OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 4 # 15- 40 TORRE B APTO 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: RUBIOLA OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1031731 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 20 DE AGOSTO DE 2019

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. 236043-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

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

Resolución No	236043-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO
Matrícula No	42408
Dirección para Notificación	TORRE CENTRAL OFICINA 105 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

Visita No. 2973656

Resolución No. 236043-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236043 de 15 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 15 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO identificado con C.C. No. 10135102, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236043 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 42408 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 8 # 8- 37 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-8.**

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)**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **42408**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	2027 m3	2027 m3	0	620	Cobro por promedio 120 m3 + 500 m3 acumulados: (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	2027 m3	1876 m3	151	351	Cobro por promedio 151 m3 + 200 m3 acumulados: (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por facturar 500 m3
Junio	1876 m3	1876 m3	0 m3	289 m3	Cobro por promedio 16 m3 + 273 m3 acumulados: (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por facturar 700 m3
Mayo	1876 m3	1848 m3	28 m3	28 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94);
Abril	1848 m3	857 m3	991	18	Cobro por promedio: (Art.146-Ley 142/94); 973 m3 pendientes por cobrar

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **16 de Agosto del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, en presencia del señora YISELA ARCE identificado con C.C 1.088.272.324, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario FREDDY RAMOS RIOS: “ **Se revisó el predio el medidor está frenado. Este**

medidor alimenta un local en el piso uno está desocupado hace varios meses, y un hospedaje en el piso dos un promedio de ocho personas, tiene 18 habitaciones y 4 baños. No existen fugas instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 1036 m3.”

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **09 de Agosto de 2019**, en donde manifiestan que **“Se cobran 500 m3 pendientes y 120 m3 promedio ya que el medidor está en mal estado.**” Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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

- *En el periodo de **Abril 2019** se generó una diferencia de lectura de **991 m3**, de los cuales se le facturaron **18 m3** por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **973 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Mayo 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **28 m3**, se factura consumo por diferencia de lectura de **28 m3**.*
- *En el periodo de **Junio 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **0 m3**, por lo que se facturo consumo promedio de **16 m3** a los cuales se le sumaron los **273 m3** acumulados para el total de **289 m3** facturados en este periodo, quedando pendientes **700 m3** por facturar.*
- *En el periodo de **Julio 2019** se generó una diferencia de lectura de **151 m3**, a los cuales se le sumaron los **200 m3** acumulados de los periodos anteriores para el total de **251 m3** facturados en este periodo, dejando así un consumo acumulado de **500 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Agosto 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **0 m3**, por lo que se facturo consumo promedio de **120 m3** a los cuales se le sumaron los **500 m3** acumulados para el total de **620 m3** facturados en este periodo.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **42408** por la Empresa, respecto al período de **Agosto por 620 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de promedio de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:
 - “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.
 - Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
 - Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.
- **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.”

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO identificado con C.C. No. 10135102 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO enviando citación a Dirección de Notificación:, TORRE CENTRAL

OFICINA 105 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 42408 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 20 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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. 236041-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DANIEL OCAMPO TAMIS** 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	236041-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	DANIEL OCAMPO TAMIS
Matrícula No	1614809
Dirección para Notificación	CL 12 # 15- 40 TORRE B APTO 604 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. 236041-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236041 de 15 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 15 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) DANIEL OCAMPO TAMIS identificado con C.C. No. 10064513, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236041 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1614809 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 12 # 15- 40 TORRE B APTO 604 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-8.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1614809**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	533 m3	512 m3	21 m3	21 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio, en presencia del (la) señor (a) NORMA GANDUR, identificada con la **C.C** No. 24940535, practicada el día **16 de Agosto del 2019**, en la que el técnico EDWIN VELEZ realizó las siguientes observaciones: **“Se revisó el predio en el cual existe fuga en sanitario por rebose.”**
Lectura Actual: 538 m3 Situación que se puede inferir es el motivo del alto consumo para el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **1614809** por la Empresa, respecto al período de **Agosto de 2019 por 21 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

importante hacer un uso racional del servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DANIEL OCAMPO TAMIS identificado con C.C. No. 10064513 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) DANIEL OCAMPO TAMIS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 15- 40 TORRE B APTO 604 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: DANIEL OCAMPO TAMIS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1614809 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 20 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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. 236059-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

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

Resolución No	236059-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	CARLOS ANDRES VELEZ LOPEZ
Matrícula No	962118
Dirección para Notificación	CR 7 # 12- 64 APTO 202 PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2974509

Resolución No. 236059-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236059 de 16 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) CARLOS ANDRES VELEZ LOPEZ identificado con C.C. No. 1093218777, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236059 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 962118 Ciclo: 2 ubicada en: CR 7 # 12- 64 APTO 202 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **962118**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	66 m3	66 m3	0 m3	7 m3	Cobro por promedio. Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **20 de Agosto de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario CARLOS A. OSORIO: “**Predio solo no está habitado medidor funcionando, ojo no hay consumo. Lectura Actual: 66 m3**”

Ahora bien, al hacer un análisis de la información encontrada en el Sistema Comercial de la empresa se puede encontrar que para el periodo de **Julio 2019** al no poder obtener lectura ya que el medidor se encontraba encerrado, se procedió a generar facturación por concepto de promedio el cual fue de **7 m3** para el periodo reclamado, tomando como base para ese cobro el promedio de los últimos 6 meses de consumo en el predio, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

“...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...” Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo esgrimido por el usuario y de lo manifestado por el operario encargado de realizar la visita el día **20 de Agosto**, en la cual se indica que el equipo de medida se encuentra en buen estado pero no se genera consumo, se hace notable que se presentó una anomalía en la facturación y es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa

se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 962118** por la Empresa, respecto a los periodos reclamados **por 7 m3 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar los periodos reclamados **de 7 m3 a 0 m3**, actuando de conformidad con 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”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-24108** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	464	0	7	0	12975	-12975
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-8	464	0	7	0	11133	-11133
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-8	464	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	464	0	0	-2	-5	3

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS ANDRES VELEZ LOPEZ identificado con C.C. No. 1093218777 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 ANDRES VELEZ LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 12- 64 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 ANDRES VELEZ LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 962118 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 20 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236052-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CESAR AUGUSTO MONTOYA REYES MONTOYA REYES** 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	236052-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	CESAR AUGUSTO MONTOYA REYES MONTOYA REYES
Matrícula No	44032
Dirección para Notificación	CR 9 # 2- 83 BERLIN

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. 2974511

Resolución No. 236052-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236052 de 16 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) CESAR AUGUSTO MONTOYA REYES MONTOYA REYES identificado con C.C. No. 79118247, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236052 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 44032 Ciclo: 1 ubicada en: CR 9 # 2- 83 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 44032, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	8 m3	1132 m3	8 m3	8 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del señor CESAR MONTOYA, identificado con CC N° 79.118.245, el día **20 de Agosto de 2019** en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico FREDDY RAMOS RIOS: **“Se reviso el predio y se observa una fuga interna localizada adelante del medidor ya que cuando instaron el medidor nuevo está tubería se dañó por que es galvanizada y ya cumplió la vida útil, por esta fuga se alteró el consumo. La casa está desocupada hace un año. Lectura Actual: 9 m3”**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **20 de Agosto de 2019** acerca de que el predio cuenta con una fuga en la tubería interna, es procedente realizar una reliquidación del periodo reclamado generando cobro por promedio, es decir, de **8 m3 a 0 m3**, se le recuerda al usuario que cuenta con 2 periodos para realizar las reparaciones pertinentes, durante este tiempo se le generara cobro por promedio, después de este lapso la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994**.

“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.**”

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **44032** por la Empresa, respecto al período de **Agosto 2019 por 8 m3 NO SON CORRECTOS**, ya que el predio cuenta con una fuga interna, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-24055** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-8	408	0	8	0	-1883	1883
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-8	408	0	8	0	14829	-14829
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-8	408	0	0	-3	-1	-1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-8	408	0	8	0	-1616	1616
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	408	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-8	408	0	8	0	12723	-12723

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CESAR AUGUSTO MONTOYA REYES MONTOYA REYES identificado con C.C. No. 79118247 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) CESAR AUGUSTO MONTOYA REYES MONTOYA REYES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 2- 83 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CESAR AUGUSTO MONTOYA REYES MONTOYA REYES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 44032 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 20 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236067-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BERNARDO VALDES 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	236067-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	BERNARDO VALDES LONDOÑO
Matrícula No	147777
Dirección para Notificación	CR 5 # 16- 35 APTO 401 CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236067-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236067 de 16 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) BERNARDO VALDES LONDOÑO identificado con C.C. No. 10093077, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236067 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 147777 Ciclo: 2 ubicada en: CR 5 # 16- 35 APTO 401 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8

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

1. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante corresponde a un inmueble con clase de uso RESIDENCAL, a los cuales la Empresa les genera orden de corte del servicio cuando presentan dos facturas en mora, y para el periodo de julio, el pago no se realizó dentro de la fecha límite, la cual era el 22/07/2019
2. Se observa que el día 23/07/2019, se generó la orden de corte y se visitó el predio para ejecutar el corte, por presentar atraso en el pago de la facturación y el usuario se opuso al corte, afirmando que ya habían efectuado el pago de la factura del periodo de JULIO DE 2019
3. Se observa en el módulo de corte del sistema de información comercial que el trabajador de corte y reconexión, reportó la novedad respectiva OPOSICIÓN DEL USUARIO y por esta causa, se liquida el valor del procedimiento, dando aplicación a las políticas internas de la Empresa.
4. Con el fin de verificar los argumentos expuestos por el usuario, donde manifiesta que no hubo corte del servicio, se observa que el usuario efectuó el pago a las 8:21 a.m. el 23/07/2019 y el mismo día se generó la orden de corte, pero cuando se visitó el predio, ya se había eliminado la causa que generó la orden.
5. Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937,00 valor liquidado en la facturación del periodo de AGOSTO DE 2019, porque el pago se realizó antes de la visita para el corte del servicio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-38093** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2019-8	484	0	0	0	38093	-38093

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 BERNARDO VALDES LONDOÑO identificado con C.C. No. 10093077 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) BERNARDO VALDES LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 16- 35 APTO 401 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: BERNARDO VALDES LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 147777 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 20 DE AGOSTO DE 2019

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. 236064-52 de 20 DE AGOSTO DE 2019.

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

Resolución No	236064-52
Fecha Resolución	20 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE AGOSTO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE AGOSTO DE 2019
Nombre del Peticionario	LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO
Matrícula No	76026
Dirección para Notificación	CL 12 # 8- 57 PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2974500

Resolución No. 236064-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236064 de 16 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO identificado con C.C. No. 10135102, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236064 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 76026 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 12 # 8- 57 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-8.**

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)**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No 76026, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	263 m3	243 m3	20 m3	20 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **20 de Agosto de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) CARLOS ALBERTO OSORIO, identificado (a) con CC N° 16.859.106, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO: **“Se revisó el predio el cual no existen fugas, daños, Funciona un Bar. Lectura Actual: 268 m3”**. Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **76026** por la Empresa, respecto a los periodos Agosto 2019, **SON CORRECTOS**, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura. por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO identificado con C.C. No. 10135102 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 8- 57 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 76026 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 20 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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