

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. 6721-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ESTER JULIA HERNANDEZ GARAY** 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	6721-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ESTER JULIA HERNANDEZ GARAY
Matrícula No	19618075
Dirección para Notificación	CR 24 # 74 - 112 CUBA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2828619

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 28 DE NOVIEMBRE DE 2018, el señor(a) ESTER JULIA HERNANDEZ GARAY, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2018-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en NOVIEMBRE de 2018 la lectura se mantuvo en **0 m3**; sin embargo, se facturaron **12 m3** por promedio.

En visita realizada el día 29 de NOVIEMBRE de 2018, el revisor encontró que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas; el predio está desocupado con servicio directo debido a que es una matrícula nueva, razón por la cual la Empresa procederá a reliquidar el período de NOVIEMBRE de 2018 por **0 m3** debido a que el predio está desocupado.

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de Orden de Trabajo No. 2828938 para que realice el cobro de la factura por diferencia de lectura y no por promedio.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-34301** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19618075.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2018-11	414	0	12	0	-2364	2364
2500	2018-11	414	0	12	0	18617	-18617
2108	2018-11	414	0	0	0	-2	2
2501	2018-11	414	0	12	0	20678	-20678
1090	2018-11	414	0	12	0	-2626	2626
67	2018-11	414	0	0	0	-1	1

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18482-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FABIO MORENO GAITAN** 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	18482-52
Fecha Resolución Recurso	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
RECLAMO	230890 de 30 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	FABIO MORENO GAITAN
Identificación del Peticionario	10122247
Matrícula No.	1883537
Dirección para Notificación	CRA 12 E # 13 E - 06 SAN GREGORIO

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

Visita No. 2822135

Resolución No. 18482-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18482 DE 9 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 230890 DE 26 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) FABIO MORENO GAITAN, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10122247 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 230890-52 de 30 DE OCTUBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1883537 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 11 # 27- 15 APTO 402, Barrio SEC LOS ALAMOS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 9 DE NOVIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión mediante oficio adjunto al expediente, argumenta que no se han encontrado daños, el consumo se normalizó al consumo del predio, considera que debió presentarse error en la lectura o en el medidor, y en ese periodo habitaban dos personas el apartamento de 53 m², solicita revocar la decisión administrativa N° 230890-52 del 30 de octubre de 2018, y no se efectúe el cobro de los 185 m³, objeto del reclamo, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 13 de noviembre de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida registraba una lectura acumulada de 641 m³, actualmente habita una persona en este inmueble con clase de uso Residencial, las instalaciones hidráulicas, la acometida y el medidor se observaron en buen estado.

Se revisó la decisión impugnada y este Departamento considera que la Empresa efectuó el debido procedimiento para investigar la causa del incremento y se desvirtuó inconsistencia en el reporte y el estado del medidor, por lo cual no se accede a modificar la decisión 230890-52, y la confirmación de todas sus partes, en la cual se manifestó lo siguiente:

En el periodo de julio, el medidor avanzó 37 m³, pasó de 420 a 457 m³, y se facturaron 7 m³, dejando pendientes 30 m³; en el periodo de julio, el medidor avanzó 33 m³ (490-457) mientras se

efectuaba el procedimiento para determinar la causa del incremento, se liquidaron 7 m3 dejándose pendiente por facturar 26 m3; en el periodo de Agosto, el medidor registró 141 m3, es decir que se presentó desviación significativa del consumo nuevamente y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, se facturaron 7 m3, quedando pendiente por facturar 134 m3; en el periodo de septiembre el consumo se normalizó, el medidor avanzó 2 m3 y se facturaron 7 m3, es decir se liquidaron 5 m3 de los 190 que se encontraban pendientes por liquidar.

Con el fin de determinar la causa del incremento, se envió comunicaciones al inmueble informando el día y la hora de la visita y no fue posible ingresar para revisar, sin embargo al confirmar el registro del medidor y se consideró que el aumento se debió algún escape visible en el interior del predio que fue reparado por el usuario, porque el medidor registra normalmente y el consumo se normalizó desde septiembre de 2018, se determinó que el consumo registrado en los periodos anteriores es correcto, y se encuentran **pendientes por facturar 185 m3, por lo tanto, a los 4 m3** que registró el equipo de medida en OCTUBRE se le agregaron los 185 m3 para un total de consumo facturado de 189 m3, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

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 OCTUBRE DE 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que regularmente en este inmueble habitan dos personas, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas los días 29 de octubre y el 13 de noviembre de 2018, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas, la acometida y el equipo de medida, los cuales se encuentran en excelente estado y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, considerando que el equipo de medida registra correctamente, y que de acuerdo a los medios de prueba, se garantizó el debido proceso, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, en acta de revisión la cual se efectuó en presencia de la usuaria del servicio esta pudo verificar en compañía del revisor que las instalaciones internas no presentan anomalía alguna que amerite enfocar la decisión en otro sentido, diferente a la de confirmar los consumos.

En nuestro sistema procesal colombiano, no existe tarifa legal probatoria, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha abordado el tema al señalar que impera la libertad probatoria, lo que debe entenderse como la autorización para demostrar los hechos con cualquier medio de prueba, es decir, no existe tarifa legal para probar los perjuicios, ninguna ley lo exige, lo que se traduce en que hay libre valoración de la prueba, y que estas debe ser examinada en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica; así las cosas, la apreciación de las diversas pruebas allegadas en desarrollo de todo proceso deben ser valoradas de manera autónoma por el juez de conocimiento, partiendo de una apreciación lógica y razonada, lo que lo conlleva a que pueda formar su opinión recurriendo a diversos elementos de juicio demostrados con cualquier medio que tenga esa

capacidad, quedando por fuera la hipótesis de que determinado hecho solo se puede establecer a través de un especial medio de convicción; razón por la cual, y en virtud de lo consagrado en el artículo 175 del Código General del Proceso que establece diferentes medios de pruebas lícitos y legales como son la declaración de parte, el juramento, los indicios, el testimonio de tercero, el dictamen pericial, los documentos y los hechos notorios, entre otros, por lo tanto, la prueba legalmente recogida y aportada, la constituye **las visitas que efectúa el personal de la Empresa a la dirección objeto de reclamación.**

En consecuencia, este Departamento **CONFIRMA** la decisión inicial y los consumos facturados en el período de OCTUBRE DE 2018, no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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.”

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por FABIO MORENO GAITAN y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 230890-52 de 30 DE OCTUBRE DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTICULO TERCERO: Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 29 DE NOVIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18497-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Recurso No	18497-52
Fecha Resolución Recurso	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
RECLAMO	230857 de 26 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JAIME GOMEZ VELASQUEZ
Identificación del Peticionario	10075600
Matrícula No.	39073
Dirección para Notificación	CR 8 # 1- 41 ALFONSO LOPEZ

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. 18497-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18497 DE 14 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 230857 DE 25 DE OCTUBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JAIME GOMEZ VELASQUEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10075600 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 230857-52 de 26 DE OCTUBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula No. 39073 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 8 # 1- 41, Barrio ALFONSO LOPEZ en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-6, 2018-7, 2018-8, 2018-9, 2018-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 14 DE NOVIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión mediante oficio adjunto al expediente, en el cual manifiesta que encuentra en una situación caótica, no cuenta con recursos económicos para asumir las deudas de servicios públicos ni el predial, solicita a la Empresa revisar su caso particular y aplicar las leyes que lo exoneren del pago como la prescripción de la deuda, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

1. Sea lo primero establecer que la decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente al predio identificado con la matrícula de servicios **39073**, ubicados en la CR 8 # 1- 41, Barrio ALFONSO LOPEZ el cual cuenta con disponibilidad del servicio y por presentar atraso en el pago de la facturación el servicio se encuentra suspendido, actualmente presenta saldo insoluto por valor de \$1.344.220, con edad de facturación de 96 meses en mora, al período de facturación de noviembre de 2018.
2. Igualmente es pertinente, aclarar a la recurrente, lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”* Por lo anterior, no es ajustado en derecho las peticiones que versen sobre periodos de facturación anteriores al período de Junio de 2018, por lo tanto, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) periodos de facturación anteriores a la presentación de la reclamación . (octubre 25 de 2018)

El concepto SSPD-OJ [2006-258](#) emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo [154](#) de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos,

mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

3. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP, durante los últimos cinco (5) períodos ha facturado a la matrícula 39073, los cargos fijos, más los intereses en mora, y no se han liquidado consumos pues no hay aprovechamiento del servicio al encontrarse suspendido aunque habita una persona, la liquidación de los cargos fijos se realiza por la disponibilidad permanente del servicio, pues cuenta con la acometida suspendida con un tapón en el medidor, lo cual se evidenció en las visitas de terreno efectuada el 26 de octubre de 2018 por personal del Departamento de Servicio al Cliente, las instalaciones hidráulicas, hacen parte el integral del inmueble por adhesión y la Empresa no ha retirado las acometidas, ha ejecutado las órdenes de suspensión, instalando el tapón respectivo.

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

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

*“De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo [90.2](#) se estableció que en materia de servicios públicos domiciliarios **es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso”.***

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Razón por la cual no se ajusta a derecho la exoneración o condenación de la deuda, ni procede la reliquidación de los cobros efectuados, los cuales son correctos, pues no constituyen cobros indebidos, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio de acueducto y alcantarillado, y no se han liquidado consumos, en los últimos cinco períodos de facturación, para considerarlos cobros injustificados.

El saldo a pagar mensualmente se ha incrementado, por la liquidación correcta de los cargos fijos y los recargos en mora, los cuales podrán ser condonados **si el suscriptor efectúa acuerdo de pago o pago total**, según política interna de la Empresa, para lo cual deberá solicitar la liquidación de la cuenta y el recibo de pago sin los intereses, con un asesor del Centro de Servicios.

5. El recurrente, informa que el predio se encuentra en proceso judicial, por embargo y estafa, y actualmente no cuenta con recursos económicos para sufragar los gastos de los servicios públicos, argumenta que existen normas que favorecen al ciudadano como la Ley de insolvencia económica y la prescripción de las deudas, durante los primeros años no han ejercido acción alguna para recuperarlo, por lo cual solicita que se le aplica alguna de estas normas, pero se le aclara que si bien existe la prescripción para las deudas de servicios públicos, la debe solicitar ante un Juez competente en un proceso judicial.

*Igualmente la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el concepto OJ-2005-544. Referente: “**FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Prescripción.** La acción ejecutiva de las obligaciones contenidas en la factura de servicios públicos como título ejecutivo es de 5 años contados a partir de su expedición y en todo caso la acción ordinaria de las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos será de 10 años (artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 8º de la Ley 791 de 2002¹). Y las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o por medio de la*

¹ Se debe recordar que para los eventos anteriores a la entrada en vigencia de la Ley 791 de 2002 la prescripción ordinaria era de 20 años.

jurisdicción coactiva cuando el prestador tenga como naturaleza jurídica, empresa industrial o comercial (estado, departamento o municipio).”.

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

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

6. Se adjunta cuadro del resumen de ordenes de corte generadas y ejecutadas en el predio con matrícula 39073:

Cortes al servicio predio 39073 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA						
Predio	Estado corte	Causal corte	Edad	Fecha resolución	Medio de corte	Razon NO corte
39073	CORTE	CORTE INTERMEDIO ESPECIAL	93	14/10/2018 10:35:46 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE INTERMEDIO ESPECIAL	93	11/09/2018 10:42:29 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CANCELADO	CORTE ACUEDUCTO	86	17/01/2018 9:05:20 a. m.		CONTINUA CORTADO
39073	CANCELADO	CORTE ACUEDUCTO	85	20/12/2017 10:10:53 a. m.		CONTINUA CORTADO
39073	CANCELADO	CORTE ACUEDUCTO	84	21/11/2017 9:44:05 a. m.		CONTINUA CORTADO
39073	CANCELADO	CORTE ACUEDUCTO	79	12/07/2017 8:56:37 a. m.		CONTINUA CORTADO
39073	CANCELADO	CORTE ACUEDUCTO	78	12/06/2017 9:46:06 a. m.		CONTINUA CORTADO
39073	CANCELADO	CORTE ACUEDUCTO	78	18/05/2017 9:32:47 a. m.		CONTINUA CORTADO
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	72	09/12/2016 10:16:02 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	71	08/11/2016 9:54:08 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	71	18/10/2016 9:39:08 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	70	07/10/2016 9:07:28 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	69	07/09/2016 9:38:21 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	67	07/07/2016 10:19:04 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	66	08/06/2016 8:34:39 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	62	08/02/2016 10:38:02 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	62	20/01/2016 9:58:42 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	61	08/01/2016 10:23:30 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	60	14/12/2015 9:49:37 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	71	20/10/2015 9:25:18 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	70	06/10/2015 8:56:31 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	70	16/09/2015 10:18:57 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	69	04/09/2015 8:29:13 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	67	07/07/2015 8:03:45 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	67	18/06/2015 8:22:52 a. m.	CONTINUA CORTADO	
39073	CANCELADO	CORTE ACUEDUCTO	66	03/06/2015 8:14:31 a. m.		CONTINUA CORTADO

7. Esta cuenta durante los últimos 4 años, se ha incluido en el Contrato de Cobro Jurídico, y se le ha realizado cobro persuasivo, constantemente, invitandolo a realizar pago total o acuerdo de pago de la deuda, es decir, la Empresa ha realizado acciones tendientes al pago, para evitar la prescripción de la obligación.

Se adjunta relación de las ordenes generadas para iniciar el cobro prejudicial de la Obligación:

BPM predio 39073 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA						
Predio	Fecha radica	Nro. radic.	Proceso	Nombre proceso	Area	Clase
39073	02/02/2018	2664966	606	GESTION CARTERA COBR	CARTERA	COBRO JURIDICO
39073	02/06/2017	2549013	606	GESTION CARTERA COBR	CARTERA	COBRO JURIDICO
39073	16/12/2016	2456237	606	GESTION CARTERA COBR	CARTERA	COBRO JURIDICO
39073	19/07/2016	2378682	606	GESTION CARTERA COBR	CARTERA	COBRO JURIDICO
39073	04/11/2015	2275193	605	GESTION DE CARTERA	REVISION	GESTION DE CARTERA

En consecuencia, este Departamento **CONFIRMA LA DECISIÓN 230857-52 DEL 26 DE OCTUBRE y NO ACCEDE** a las peticiones del señor JAIME GOMEZ VELASQUEZ . Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del RECLAMO por COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

El artículo 140 de la Ley 142 de 1994 consagra: *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...*

Consagra el Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa en:

CAPITULO V

DE LA SUSPENSION Y CORTE DEL SERVICIO; DEL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE LA FACTURA Y LAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACION DEL CONTRATO

CLAUSULA DECIMO QUINTA. SUSPENSION DEL SERVICIO:

(...)

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

1. *La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.*
- b) *La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios que el presente contrato reglamenta.*
- c) *Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.*
- d) *Dar al servicio público domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con la entidad prestadora de los servicios públicos.*
- e) *Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.*
- f) *Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.*

CLAUSULA DECIMO OCTAVA. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE:

Del restablecimiento del servicio en caso de corte. Para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá cumplir con los requisitos para las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a nombre de éste y del respectivo inmueble existan, así como las sanciones pecuniarias los intereses moratorios de ley y las tarifas de reinstalación. (Artículo 31 Decreto 302 2000)

Del restablecimiento del servicio en caso de suspensión. Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen las tarifas de reconexión y reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar.

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

El artículo 90.2 de La Ley 142 de 1994 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 todo, cuando el numeral 2º del artículo 90 indica que no importa el nivel de uso del servicio, quiere decir que el cargo fijo se cobra a quienes cuenten con el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, sin que se tenga en cuenta para el cobro de este cargo la utilización del servicio, puesto que él obedece a la posibilidad con que cuenta el usuario de utilizarlo en el momento que lo necesite, en otros términos hace referencia a la disponibilidad del servicio.

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

Teniendo en cuenta que la prestación del servicio ha de ser eficiente y que debe respetar los principios de solidaridad y universalidad, las empresas que proporcionan el bien o servicio no pueden trabajar a pérdida, es decir, deben recuperar los costos en que incurran y asegurarse de obtener recursos para poder invertir en el mismo sector con el fin de tener unos mínimos beneficios que se traduzcan en mayor competitividad y mejores beneficios para los usuarios. De esa manera los costos fijos a los que alude la norma demandada, es decir los que reflejan los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independiente del nivel de uso, hacen que el prestador del servicio reciba cierto dinero con el cual, dentro de la libre competencia, se logre que la empresa sea viable y garantice la disponibilidad permanente del servicio y su prestación de manera eficiente (art. 333 C.P.).

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

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

*cobro.*¹

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por JAIME GOMEZ VELASQUEZ y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 230857-52 de 26 DE OCTUBRE DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTICULO TERCERO: Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 29 DE NOVIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

¹ Concepto Jurídico No 329 Junio 23 de 2006. SSPD. Consultado 01-03-2006

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. 18507-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Recurso No	18507-52
Fecha Resolución Recurso	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
RECLAMO	231170 de 9 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	HUGO HERNAN LOPEZ GIRALDO
Identificación del Peticionario	6437740
Matrícula No.	507566
Dirección para Notificación	CASA # 418 CAIMALITO CENTRO NUEVO CAIMALIITO

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. 18507-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18507 DE 16 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 231170 DE 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) HUGO HERNAN LOPEZ GIRALDO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 6437740 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 231170-52 de 9 DE NOVIEMBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 507566 Ciclo 14, ubicada en la dirección CS 48, Barrio NUEVO CAIMALIITO en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-09, 2018-10.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 DE NOVIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque el predio usa el agua de caimalito, le parece injusto el cobro, solicita revisar, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 8 de NOVIEMBRE de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 302 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno, predio cuenta con el acueducto de Aguas y Aguas de Pereira y de Caimalito.

En el periodo de agosto, el medidor avanzó 174 **m3**, pasó de 127 a 301 m3, y se facturaron 1 m3, dejando **pendientes 173 m3**; en el periodo de septiembre, el medidor avanzó **1 m3** (302-301) mientras se efectuaba el procedimiento para determinar la causa del incremento, se liquidaron **51 m3** cobrando 50 de los que estaban pendientes por facturar, en el periodo de **octubre**, el medidor no presentó diferencia de lectura, se efectuó revisión y no se encontró daño alguno, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, no se encontraron fugas, por lo tanto, se determinó que el consumo registrado en el periodo de agosto es correcto, y se procedió a liquidar los 123 m3 que estaban pendientes por cobrar, para **un total de consumo facturado en octubre de 123 m3**, lo

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

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar los periodos de SEPTIEMBRE Y OCTUBRE de 2018, cobrando el consumo que registró el medidor en dicho periodo equivalente a 1 Y 0 m3.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en los periodos de SEPTIEMBRE Y OCTUBRE de 2018, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, "Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las

desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-253495** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-9	483	0	0	-2	-1	-1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-10	483	0	13	0	-7744	7744
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-9	483	1	13	-596	-7744	7149
AJUSTE A LA DECENA	2018-10	483	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	483	1	51	1551	79120	-77569
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	483	0	123	0	190820	-190820

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 HUGO HERNAN LOPEZ GIRALDO en contra de la Resolución No. 231170-52 de 9 DE NOVIEMBRE DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 507566 la suma de **-253495**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 29 DE NOVIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18529-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ARTURO SANCHEZ RINCON** 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	18529-52
Fecha Resolución Recurso	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
RECLAMO	231259 de 20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLOS ARTURO SANCHEZ RINCON
Identificación del Peticionario	10058175
Matrícula No.	1016575
Dirección para Notificación	CRA 6 # 11 - 63 PISO 1 CENTRO

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

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

Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 18529-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18529 DE 22 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 231259 DE 16 DE NOVIEMBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CARLOS ARTURO SANCHEZ RINCON, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10058175 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 231259-52 de 20 DE NOVIEMBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1016575 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 2 E # 11- 60 APTO 204, Barrio POPULAR MODELO en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-11.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 22 DE NOVIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión de acuerdo a lo expuesto en el documento adjunto.

- Adicionalmente solicita se modifique la decisión tomada en la resolución 231259-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se ejecutó el día 27 de NOVIEMBRE de 2018 encontrando medidor No. M313-046278 con lectura de 244 m3; además, se revisó el predio y se encontró que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de **NOVIEMBRE de 2018** el medidor registró de **232 m3 a 241 m3**, arrojando una diferencia de **9 m3**.

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

No obstante, en el período de NOVIEMBRE de 2018 se facturó el consumo con desviación significativa sin antes ejecutar la visita de revisión previa con todos los requisitos legales; generando una vulneración del debido proceso del usuario del servicio. Por tal razón se reliquidará el consumo facturado en el período de NOVIEMBRE de 2018 por promedio de **6 m3**.

En consecuencia, este Departamento REVOCA la decisión inicial, debido a que no se respetó el debido proceso al NO realizar la visita de revisión previa con los requisitos legales, y se reliquidará el período de NOVIEMBRE de 2018 por promedio de 6 m3. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han

sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

Lo anterior con fundamento legal en:

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.

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

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-15586** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-11	470	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-11	470	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-11	470	6	9	9308	13962	-4654
NC CONTRIB ACUEDUC	2018-11	470	6	9	5464	8196	-2732

TO							
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-11	470	6	9	10339	15509	-5170
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2018-11	470	6	9	6069	9104	-3035

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 CARLOS ARTURO SANCHEZ RINCON en contra de la Resolución No. 231259-52 de 20 DE NOVIEMBRE DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1016575 la suma de **-15586**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. Si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 29 DE NOVIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18534-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CRISTINA LIZANO CASTAÑO** 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	18534-52
Fecha Resolución Recurso	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
RECLAMO	231278 de 20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA CRISTINA LIZANO CASTAÑO
Identificación del Peticionario	42101746
Matrícula No.	654095
Dirección para Notificación	CL 17 # 28- 07 CIUDAD JARDIN

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

Visita No. 2827702

Resolución No. 18534-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18534 DE 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 231278 DE 16 DE NOVIEMBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIA CRISTINA LIZANO CASTAÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42101746 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 231278-52 de 20 DE NOVIEMBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 654095 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 17 # 28- 07, Barrio CIUDAD JARDIN en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-10,2018-11.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión de acuerdo al documento adjunto.

Además solicita se modifique la decisión tomada en la resolución 231278-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primer lugar, verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que la matrícula 654095 corresponde al sistema General o Totalizador -SGT, perteneciente al totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema SGT, el cual cuenta con 9 matrículas hijas. La medición del consumo de los multiusuarios se hace utilizando un totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada casa) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato, aclarándole que las actuaciones de la Empresa se encuentra enmarcadas dentro del régimen de servicios públicos domiciliarios y legislación complementaria cuya observancia es de obligatorio cumplimiento para la Empresa.

El Sistema General y la utilización del totalizador

La medición del consumo del sistema general o totalizador se hace utilizando un totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada casa) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato.

Adicionalmente, el sistema multiusuario no es sólo un método de medición sino también una forma de hacer uso racional del servicio y minimizar las pérdidas de agua, en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y legislación complementaria.

Por otro lado, con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el

día 27 de NOVIEMBRE de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, el equipo de medida N° C145B032179, tiene una lectura acumulada de **7270 m3**. Adicionalmente, el revisor afirmó lo siguiente: *“Se revisó el área común que consta de dos baños, una ducha y una poceta; es anotar que hay tres cuartos en el área común que están ocupados por tres personas y utilizan los baños del área común. Este totalizador es para nueve casas cada una con su respectivo medidor. Todas están ocupadas. NO hay fugas todo en buen estado.”*

Para el período de **OCTUBRE de 2018** el totalizador registró de **6847 m3 a 7088 m3 arrojando una diferencia de lectura de 241 m3** que al restarle el consumo de las cuentas hijas, el cual corresponde a **205 m3** da una diferencia de **36 m3** para el área común.

Para el período de **NOVIEMBRE de 2018** el totalizador registró de **7088 m3 a 7228 m3 arrojando una diferencia de lectura de 140 m3** que al restarle el consumo de las cuentas hijas, el cual corresponde a **104 m3** da una diferencia de **36 m3** para el área común.

En conclusión, los consumos facturados no serán reliquidados, ya que en OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018 se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994 y las instalaciones están en buen estado, según lo verificado en las visitas.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrojadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 164, 165, 166, 168, 169 y 170 del Código General del Proceso, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por sí solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor está en buen estado; además se dejó constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, por ello lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo facturado por diferencia de lectura en OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018.

Además, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, únicamente respecto a la inconformidad sobre el consumo, salvo que el recurrente desista expresamente de este.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARIA CRISTINA LIZANO CASTAÑO y **NO ACCEDE** a sus pretensiones y CONFIRMA en todas sus partes la Resolución No. 231278-52 de 20 DE NOVIEMBRE DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTICULO TERCERO: Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 29 DE NOVIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231298-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RIGOBERTO CASTRO DUQUE** 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	231298-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	RIGOBERTO CASTRO DUQUE
Matrícula No	19608434
Dirección para Notificación	CL 80 # 37 - 08 CUCHILLA DE LOS CASTROS CUBA CUCHILLA DE LOS CASTROS

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. 2825849

Resolución No. 231298-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231298 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) RIGOBERTO CASTRO DUQUE identificado con C.C. No. 10022589, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231298 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19608434 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CLL 80 # 37 - 04 CUCHILLA DE LOS CASTROS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10.

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

Que el 22 DE NOVIEMBRE DE 2018 personal del Departamento de Servicio al Cliente se desplazó al inmueble con el fin de revisar las instalaciones internas y el predio se encontraba solo, se marcó en varias oportunidades al número del celular que suministró el reclamante y no fue posible la comunicación, sin embargo, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA80414AA el cual registra una lectura acumulada de 364 m3. Se revisó la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado. No fue posible revisar los medidores a que predio pertenecen para descartar si están trocados, igualmente no se puede determinar la clase de uso que le corresponde a la matrícula 19608434.

Se le recomienda al usuario, solicitar visita técnica al Grupo de Medición para que se le verifiquen los medidores, y al Grupo de Matrículas para verificar si esta cuenta ya no corresponde a una PROVISIONAL DE LA OBRA. y así se pueda concertar con el usuario la fecha y hora de la revisión.

FUNDAMENTOS LEGALES

Decreto 1077 de 2015

DEFINICIONES

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

40. **Servicio Comercial:** es aquel que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, Art. 1.)

41. **Servicio Residencial.** es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas." (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

42. **Servicio especial.** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por RIGOBERTO CASTRO DUQUE identificado con C.C. No. 10022589 por concepto de CLASE DE USO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) RIGOBERTO CASTRO DUQUE enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 80 # 37 - 08 CUCHILLA DE LOS CASTROS CUBA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RIGOBERTO CASTRO DUQUE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19608434 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231370-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231370-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	GONZAGA ALBERTO FLOREZ VALENCIA
Matrícula No	1822220
Dirección para Notificación	CR 19 # 94- 96 CS B 15 VILLASOL PARQUE RESIDENCIAL

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. 2827311

Resolución No. 231370-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231370 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) GONZAGA ALBERTO FLOREZ VALENCIA identificado con C.C. No. 10095903, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231370 consistente en: CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1822220 Ciclo: 13 ubicada en: CR 19 # 94- 96 MZ B CS 15 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10

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

Este Departamento se pronunciará respecto a la inconformidad con la entrega de la carta de socialización de cambio del medidor.

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener su derecho a la medición y al pago de lo realmente utilizado, aclarándole que la misión de la Empresa es la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y no la comercialización de medidores pero este es un elemento indispensable para el correcto cobro de los consumos.

Dicha labor se realiza a través de los planes de mejoramiento de la medición, verificando los diferentes predios de la ciudad con el fin de identificar inmuebles con medidores frenados, clase de uso obsoleta o servicios directos.

Ahora bien, al revisar la carta de socialización enviada al predio, se observa que es por la causal de MEDIDOR FRENADO O MAL ESTADO, tal y como se registra en el siguiente documento:

PEREIRA, 08/11/2018



Señor: GONZAGA ALBERTO FLOREZ VALENCI
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 19 # 94- 96 MZ B CS 15 VILLASOL PARQUE RESIDENCIAL
Matrícula: 1822220 Nro. Solicitud: 2820681 Diámetro: 1/2" Medidor: 11CP79276
Clase: C Lectura: 1264

Causal: FRENADO O MAL ESTADO
Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor

Apreciado (a) usuario (a),
Conscientes de la importancia de socializarles a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio del medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de la aplicación de estas medidas legales vigentes.
Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiabilidad.
El Art. 144 de la Ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos...".
Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará mas adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
De igual manera, el Art. 145 de la Ley 142 de 1994 establece al respecto del Control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren**. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

- 1) Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5 M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0,5 Lt/h, posteriormente llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su instalación. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y la garantía del medidor la debe ofrecer el proveedor escogido por usted.
- 2) Adquirir en nuestra Empresa un medidor plástico a un precio aproximado de **\$186.791 IVA incluido**, con una garantía directa de tres (3) años. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiero en la Factura (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Por lo tanto, a partir de la fecha de recibo de este notificado correrán los 8 días mencionados, y en los días subsiguientes personal contratista de la Empresa lo visitará para hacer la reposición del medidor.
De requerir información adicional, podrá comunicarse de forma gratuita desde un teléfono fijo o cualquier operador celular con la línea de servicio al cliente 116 o a la carrera 10 17-55 piso 1.
Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad y por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,

CAMILO SANTACOLOMA HOYOS
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00
Edificio Torre Central

En cuanto a la manifestación de que en la carta no se le informa el costo de la instalación, se puede afirmar que esto no es cierto; toda vez que la carta dice claramente que el medidor de la Empresa tiene un precio aproximado de \$186.791 IVA incluido, con una garantía de 3 años.
Respecto a la solicitud de que se informe si la financiación del equipo de medida causa intereses, en virtud de la Directiva de Cartera en su artículo 1.2.2 se le informa que a las financiaciones se le aplica una tasa de interés mensual del 0,75 % para los usuarios de clase de uso residencial.

Sin embargo, puede adquirirlo en el mercado, de acuerdo con los requerimientos técnicos que consiste en que sea un **medidor VOLUMÉTRICO, CLASE R 160, DE TRANSICIÓN MAGNÉTICA, DE PLÁSTICO con certificado de calibración y factura original.**

Ahora bien, en visita realizada el 26 de noviembre de 2018 se encontró medidor No. 11CP79276 FRENADO, con lectura de 1264 m³; adicionalmente se observó que en el predio habitan cuatro personas y las demás instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior, no hay razón para enviar el medidor a laboratorio, toda vez que se pudo comprobar por los revisores de la Empresa que dicho medidor no registra consumo porque está FRENADO y no puede repararse, sino reemplazarse.

Sin embargo, si desea que se realice calibración en laboratorio puede solicitarlo en el Centro de Servicios de la Empresa y asumir su costo, ya que éste servicio es adicional y no está incluido en la estructura tarifaria, razón

por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al desplazar el medidor hasta el laboratorio y realizar los estudios pertinentes.

Respecto al consumo facturado en el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró **1264 m3** y en el período de SEPTIEMBRE de 2018 registró **1264 m3** arrojando una diferencia de lectura de **0 m3**, con la observación de “MEDIDOR FRENADO”. Para este período la Empresa facturó **16 m3** de consumos.

En el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró **1264 m3** y en el período de OCTUBRE de 2018 registró **1264 m3** arrojando una diferencia de lectura de **0 m3**, con la observación de “MEDIDOR FRENADO”. Para este período la Empresa facturó **20 m3** de consumos.

Sin embargo, se puede concluir que en los períodos de OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018 la Empresa debió facturar los consumos por promedio; lo anterior, en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 en su inciso segundo que dice:

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

Por esta razón, se reliquidará el consumo facturado en los períodos de OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018 por promedio de 15 m3 y se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera, a través de la solicitud No. 2828924 para que facture por promedio de **15 m3** mientras se instala un nuevo medidor en el predio, ya que el actual está frenado.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-31174** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	468	2	3	3446	5170	-1723
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	468	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	468	2	3	3103	4654	-1551
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-10	468	2	3	2023	3035	-1012
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-10	468	2	3	1821	2732	-911
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-11	468	2	7	3103	10860	-7757

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-11	468	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-11	468	2	7	3446	12062	-8616
NC CONTRIBUCION ACUEDUCTO	2018-11	468	2	7	1821	6375	-4553
NC CONTRIBUCION ALCANTARILLADO	2018-11	468	2	7	2023	7081	-5058

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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por GONZAGA ALBERTO FLOREZ VALENCIA identificado con C.C. No. 10095903 por concepto de CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA 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) GONZAGA ALBERTO FLOREZ VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 19 # 94- 96 CS B 15 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: GONZAGA ALBERTO FLOREZ VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1822220 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231388-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGIE MARILYN BECERRRA MAZO** 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	231388-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ANGIE MARILYN BECERRRA MAZO
Matrícula No	1204783
Dirección para Notificación	CR 24 # 17- 117 APTO 2 LA FLORIDA (BOSTON)

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2826695

Resolución No. 231388-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231388 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) ANGIE MARILYN BECERRRA MAZO identificado con C.C. No. 1094920683, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231388 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1204783 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 24 # 17- 117 APTO 2 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-11.**

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señor(a) Angie marilyn becerra mazo como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 1015MMCAF010658AA el cual registra una lectura acumulada de 872 m3. **Se revisó el predio no hay fugas todo en buen estado, este medidor es para dos apartamentos, en uno vive una persona hace cinco meses, el otro estuvo desocupado un mes, y recién lo ocuparon tres personas y no permanece en el apartamento, medidor y acometida en buen estado.**

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de octubre de 2018, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de **44 m3** que registró el equipo de medida se facturaron **9 m3**, quedando pendiente por facturar **35 m3**, y para el período de NOVIEMBRE de 2018 se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio y **a los 7 m3** que registró el equipo de medida en NOVIEMBRE se le agregaron **los 35 m3** dejados de facturar en el período anterior, para **un total de consumo facturado de 42 m3**, 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 Y OCTUBRE Y NOVIEMBRE de 2018 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 **NOVIEMBRE DE 2018** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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 ANGIE MARILYN BECERRRA MAZO identificado con C.C. No. 1094920683 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) ANGIE MARILYN BECERRRA MAZO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 24 # 17- 117 APTO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANGIE MARILYN BECERRRA MAZO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1204783 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231408-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ZULY ANDREA JARAMILLO URIBE** 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	231408-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ZULY ANDREA JARAMILLO URIBE
Matrícula No	763656
Dirección para Notificación	MZ 10 CASA 1 PISO 3 VILLA SANTANA LAS BRISAS

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. 2827082

Resolución No. 231408-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231408 de 22 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) ZULY ANDREA JARAMILLO URIBE identificado con C.C. No. 1088270193, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231408 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 763656 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 16 CS 18 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-10,2018-11.**

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 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Sandra Milena Trujillo como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA98091AA el cual registra una lectura acumulada de 185 m³. **Viven dos adultos y un niño hace tres meses, Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado. .**

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos:

En el periodo de agosto, el medidor avanzó 20 **m³**, y se facturaron 6 m³, dejando **pendientes 6 m³**; en el periodo de septiembre, el medidor avanzó **34m³** mientras se efectuaba el procedimiento para determinar la causa del incremento, se liquidaron 7 **m³** dejándose pendiente por facturar **27 m³**; en el periodo de octubre, el medidor registró 41 **m³**, se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, no se encontraron fugas imperceptibles, por lo tanto, se determinó que el consumo registrado en los periodos anteriores es correcto, y se encuentran pendientes por facturar **27 m³** y **a los 41 m³** que registró el equipo de medida en **OCTUBRE** se le agregaron los m³ dejados de facturar de los periodos anteriores, para **un total de consumo facturado de 68 m³**, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994. y en el período de **noviembre el medidor avanzó de 140 a 174 m³**, arrojando un consumo de 34 m³, y se facturaron en su totalidad. en la revisión con ocasión del reclamo se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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.”

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.”

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 ZULY ANDREA JARAMILLO URIBE identificado con C.C. No. 1088270193 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) ZULY ANDREA JARAMILLO URIBE enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 10 CASA 1 PISO 3 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: ZULY ANDREA JARAMILLO URIBE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 763656 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231442-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ALBERTO ARIAS MARULANDA** 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	231442-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO ARIAS MARULANDA
Matrícula No	607903
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 6 VILLA SANTANA MONSERRATE

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. 231442-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231442 de 23 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en atención a la petición radicada el **23 de NOVIEMBRE de 2018** con el **Nº. 231442** consistente en: *“[usuario se encuentra inconforme con 1º. El cobro de 36 m3 del consumo en el periodo de facturación de noviembre de 2018. Sin observación. Viven 4 personas de las cuales solo permanecen 2 personas, no se han presentado daños ni visitas que justifiquen el incremento indica que todos los meses su consumo es alto y ya ha realizado reclamo para solucionar este inconveniente sin tener una solución, por el contrario siguen llegando facturas altas, 2º. Como representante de la comunidad solicita que se les visite a toda la comunidad ya que son muchos predios que se quejan por tener el mismo problema en cuanto al cobro en especial en Monserrate e indica que están dispuestos a no pagar hasta que den una solución, considera que la empresa no tiene en cuenta que esto es un estrato bajo, aclara que es el coordinador de la red de veedurías municipal. Solicita revisión y reliquidación]”,* Este Departamento se pronunciará en los siguientes términos, a saber:

➤ **Respecto al numeral primero se informa:**

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el inmueble de matrícula N°. 607903 el medidor N°. P1415MMRSA47523AA durante el período de NOVIEMBRE de 2018 registró de **766 m3 a 802 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **36 m3**.

Para este Departamento resulta imperativo efectuar las siguientes precisiones: 1°. La ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y 2°. Pese a que en varios inmuebles de un mismo estrato habiten la misma cantidad de personas, se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual, por factores tanto endógenos como exógenos como el uso, el estado del equipo de medición, el estado de la tubería, entre otros. 3°. El Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, Decreto 1842/91, en el artículo 42 establece: *“DEL TRATAMIENTO DE FUGAS. Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de fuga visible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado”.*

En visita realizada el 27 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1415MMRSA47523AA de 1/2” registrando una lectura acumulada de **815 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición, además se encontró fuga visible en sanitario por rebose. **Dicha fuga es responsabilidad del usuario.** Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994. **Se recomienda la reparación inmediata de las fugas a fin de evitar pérdidas de agua.**

Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no superó el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001.

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

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

➤ **Respecto al numeral segundo se informa:**

La petición atinente a “se le visite a toda la comunidad ya que son muchos predios que se quejan por tener el mismo problema en cuanto al cobro en especial en Monserrate e indica que están dispuestos a no pagar hasta que den una solución, considera que la empresa no tiene en cuenta que esto es un estrato bajo”, no es de recibo para este Departamento por cuanto el objeto de dicha petición es relativo a los actos de corte, facturación, suspensión, consumo, y demás que son inherentes al contrato de condiciones uniformes suscrito entre cada suscriptor, usuario y la Empresa, más no puede ser interpuesta por personas ajenas a dicha relación comercial, puesto que no es una petición de carácter general, sino que es una petición de carácter personal en cuanto a que tiene que ver con el contrato de condiciones uniformes suscrito entre las partes y es solo a ellas a quién les compete.

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 CARLOS ALBERTO ARIAS MARULANDA identificado con C.C. No. 10130897 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 CARLOS ALBERTO ARIAS MARULANDA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS ALBERTO ARIAS MARULANDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 607903 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231428-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231428-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA ELSY CANO GARCIA
Matrícula No	425850
Dirección para Notificación	EDIF LOS.CEDROS BLQ 11 A.COMUN PORTERIA JARDIN

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. 231428-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231428 de 23 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que la 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 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) MARIA ELSY CANO GARCIA identificado con C.C. No. 42020811, obrando en calidad de **Representante Legal del Edificio Los Cedros P.H.** presentó RECLAMO No. 231428 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 425850 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: EDIF LOS.CEDROS BLQ 11 A.COMUN en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-11.**

En atención a su reclamo radicado el día 23 de noviembre de 2018 e ingresado en el sistema de **información comercial** con el número No. **231428**, correspondiente a la matrícula No. 425850 del predio ubicado en la EDIF LOS.CEDROS BLQ 11 A.COMUN. y **NO ADJUNTÓ los documentos que la acreditan como Administradora de la propiedad Horizontal,** 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,** 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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **INCOMPLETA** el reclamo presentado por MARIA ELSY CANO GARCIA identificado con C.C. No. 42020811 como **Representante Legal del Edificio Los Cedros P.H.** por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA ELSY CANO GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, EDIF LOS.CEDROS BLQ 11 A.COMUN PORTERIA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Solicitar a la señora MARIA ELSY CANO GARCIA completar la información consistente en la presentación de los documentos de legitimación de la persona jurídica de la copropiedad, para lo cual se le otorga un término máximo de **DIEZ (10) DIAS**. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta se procederá a archivar el expediente.

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

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

Dado en PEREIRA, el 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231468-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231468-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JASBLEIDY BARRETO RAMIREZ
Matrícula No	1478270
Dirección para Notificación	CR 6 B # 8- 19 PS 1 SANTANDER

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 231468-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231468 de 26 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) JASBLEIDY BARRETO RAMIREZ identificado con C.C. No. 1007605397, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231468 consistente en: ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1478270 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 6 B # 8- 19 PS 1 BARRIO SANTANDER

Se revisó el predio el cual está plenamente identificado con su dirección y localización a través de su nomenclatura. ■

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte reclamante, en la que plantea que la factura no es entregada de forma oportuna, la Empresa procede a explicarle que el predio está plenamente identificado con todos los datos que componen su nomenclatura: CR 6 B # 8- 19 PS 1 BARRIO SANTANDER que cuenta con CICLO 1, RUTA 4 y Consecutivo: 45400, lo cual demuestra que la Empresa si ha enviado la factura al predio correcto ya que tiene todos sus datos de localización, el cobro de los duplicados de la factura equivalen a \$3.100 valor que tiene la re impresión de la factura extraviada o dañada, ya que la Empresa Aguas y Aguas en una primera Impresión asumió el costo de la misma lo que indica que si el usuario requiere de otra tendrá que asumir el costo de la Impresión que se factura en el periodo siguiente, pero la nueva impresión con un asesor del centro de servicios o uno de los kioscos digitales genera un costo adicional que debe ser asumido por el usuario, o también puede imprimir la copia por la pagina web, www.aquasyaguas.com.co, en una impresora laser y este procedimiento no genera costo adicional en la factura. Este predio esta plenamente identificado y sus vecinos son: Cra 6 Bis 8-19 y Cra 6 Bis 8-15

Que de igual forma y con la finalidad de que no se vuelvan a presentar retrasos en la entrega de la factura, Este Departamento solicito al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa realizar un seguimiento a este predio, lo cual fue acogido para futuras entregas por parte de la Empresa DELTEC S.A. y así solucionar los inconvenientes que pueden existir en la correcta entrega de la factura.

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.

ARTÍCULO 148 de la Ley 142 de 1994: - Requisitos de las facturas. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento

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 JASBLEIDY BARRETO RAMIREZ identificado con C.C. No. 1007605397 por concepto de ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA 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) JASBLEIDY BARRETO RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 B # 8- 19 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JASBLEIDY BARRETO RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1478270 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 231505-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUNIOR ALEXANDER CARRUIDO MARQUEZ** 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	231505-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JUNIOR ALEXANDER CARRUIDO MARQUEZ
Matrícula No	1885649
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 7 SAMARIA 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

Visita No. 2828008

Resolución No. 231505-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231505 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) JUNIOR ALEXANDER CARRUIDO MARQUEZ identificado con C.E. No. 146224782, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231505 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1885649 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 16 CS 7 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-11.

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **OCTUBRE de 2018** el medidor registró de **1665 m3 a 1740 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **75 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **36 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", **dejando pendiente por facturar 39 m3**.

En el periodo de **NOVIEMBRE de 2018** el medidor registró de **1740 m3 a 1777 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **37 m3** que sumado a los **39 m3** pendientes por facturar de OCTUBRE de 2018, da como resultado **76 m3**.

En visita realizada el día 28 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P034427-2012AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **1793 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial. Sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo y se llamó al usuario, pero no contestó.

En el caso concreto y que nos atañe, no fue posible revisar las instalaciones internas del inmueble el día **28 de NOVIEMBRE de 2018**, pese a que al momento de la interposición del reclamo se le informó al usuario sobre la necesidad de facilitar la realización de las visitas técnicas y este requerimiento no se cumplió, así que de acuerdo a lo encontrado en las revisiones antedichas y en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JUNIOR ALEXANDER CARRUIDO MARQUEZ identificado con C.E. No. 146224782 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) JUNIOR ALEXANDER CARRUIDO MARQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUNIOR ALEXANDER CARRUIDO MARQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1885649 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231512-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANTIAGO RESTREPO ALZATE** 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	231512-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	SANTIAGO RESTREPO ALZATE
Matrícula No	19612059
Dirección para Notificación	LT 1 B CONDOMINIO LAS.MARGARITAS CENTRO POBLADO CRUCERO DE COMBIA

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. 231512-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231512 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE NOVIEMBRE DE 2018 el señor SANTIAGO RESTREPO ALZATE identificado con N.I.T. No. 1088022083, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231512 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19612059 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: LT 1 B CONDOMINIO LAS.MARGARITAS en los períodos de OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018.

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en los períodos de OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018 en los siguientes términos, a saber:

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **483 m3 a 543 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **60 m3**.

En el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de **543 m3 a 584 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **41 m3**.

En visita realizada el 29 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró el medidor N°. C16LA611046AA de 1/2", en buen estado y registrando normal, con lectura de **595 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición. Además se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. Se anexa fotografía del medidor:



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

Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que se concluye que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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 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 SANTIAGO RESTREPO ALZATE identificado con N.I.T. No. 1088022083 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 SANTIAGO RESTREPO ALZATE enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 1 B CONDOMINIO LAS.MARGARITAS 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: SANTIAGO RESTREPO ALZATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19612059 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231502-52 de 28 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA VICTORIA OSORIO 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	231502-52
Fecha Resolución	28 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR
Matrícula No	717546
Dirección para Notificación	AV CIRCUNVALAR # 3 - 28 CONJUNTO RESIDENCIAL LA REBECA 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

Resolución No. 231502-52

DE: 28 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231502 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERACIONES GENERALES

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

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

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

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

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

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

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

de las sumas facturadas, por ejemplo; precisamente porque situaciones como éstas integran el derecho de los usuarios, caso por caso, a gozar de los servicios públicos domiciliario en ciertas y determinadas condiciones. (...)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

tercero de la Resolución No. 20122400004035 del 17 de febrero de 20121, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como pasa a explicarse:

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

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

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

Para acreditar la legitimación en la causa por activa dentro de la presente acción, el señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO, debió aportar el documento idóneo que lo acreditara como propietario o arrendatario de uno de los inmuebles ubicados en al menos uno de los conjuntos a los que la Superintendencia ordenó hacer la mencionada devolución o constancia de la Empresa de Energía de Pereira que indicara que éste es su usuario, pero dicha prueba no se aportó en el proceso, motivo por el cual, no se documentó que el accionante fuera uno de los usuarios beneficiados con la devolución ordenada en el numeral tercero de la Resolución No. 20122400004035 del 17 de febrero de 20122, motivo por el cual se declara probada la excepción propuesta por la Empresa de Energía de Pereira.

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

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

Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1° en materia de peticiones, quejas y recursos señala: “[...] cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes³ [...]”.

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

Que la Corte constitucional asimismo ha puntualizado: “Así las cosas resulta meridianamente claro que el derecho de petición comporta varias manifestaciones en las cuales el legislador colabora en su configuración legal y en su desarrollo constitucional. En consecuencia conforme a la jurisprudencia de esta Corte el derecho de petición al igual que los demás derechos fundamentales consagrados en el orden constitucional no tienen

² Folios Nos. 31 a 53.

³ Ley 1437 de 2011 artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1°.

per-se el carácter de absolutos, pues cuentan con los límites impuestos por los derechos de los demás y el orden jurídico.

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

CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO

Que el día **27 de NOVIEMBRE de 2018** la señora MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR identificada con cédula de ciudadanía No. 34050153, indicando ser la representante legal del inmueble con matrícula **No. 717546** correspondiente al CONJUNTO RESIDENCIAL LA REBECA PH, ubicado en la AV CIRCUNVALAR # 3- 28 BLQ A APTO 301 barrio CAMBULOS, presentó RECLAMO No. 231502 consistente en: “USUARIA NO ESTA CONFORME CON LOS CONSUMOS. LEER DOCUMENTO ADJUNTOJ”.

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

Que en este orden de ideas, tenemos que si bien la señora MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR identificada con cédula de ciudadanía No. 34050153, allegó con el escrito petitorio la certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira de fecha **27 de NOVIEMBRE de 2018**, en la cual se daba fe que a esa fecha aparecía inscrita como representante legal de la Copropiedad en mención, nos encontramos ante una petición incompleta, por cuanto para este Departamento resulta imperativo solicitar al reclamante que complete la petición suministrando los documentos que avalen la calidad de representante legal del inmueble con matrícula No. 717546, es decir, la certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada. Así mismo, este Departamento advierte que la peticionaria no está legitimada para solicitar información a nombre de los diferentes apartamentos, los cuales son representados por sus respectivos propietarios o usuarios del servicio que en ellos presta Aguas y Aguas de Pereira en los términos de la ley 142 de 1994 y no por la administración de la copropiedad, ni cuenta con poder legalmente constituido para ello.

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

Que por lo anterior se le otorga un término máximo de diez (10) días. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

Que no obstante lo anterior, se pone de presente que frente a cualquier inconformidad o inquietud respecto al Sistema General o Totalizador como lo es la facturación y medición del consumo al área común pueden comunicarse personalmente con la señora LINA MARÍA SANTANA en el centro de Servicios de Aguas y Aguas de Pereira ubicado en la carrera 10 N° 17-55 piso 1, o telefónicamente al número 3188737122, quien con gusto los atenderá y tiene la facultad de suscribir acuerdos con los representantes legales de las copropiedades para mancomunadamente investigar de forma minuciosa las causales tanto endógenas como exógenas que inciden tanto en el proceso de medición como de facturación y de encontrarse precedente

efectuar reliquidaciones a favor de dichas copropiedades.

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.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar incompleto el reclamo presentado por la señora MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR identificada con cédula de ciudadanía No. 34050153 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Solicitar que la señora MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR identificada con cédula de ciudadanía No. 34050153 complete la información consistente en la presentación de los documentos que acrediten la calidad Representante legal del inmueble con matrícula No. 717546, como lo es la certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada para consultar frente el área común y/o el sistema general o totalizador por medio del cual se presta el servicio y factura a la copropiedad y poder legalmente constituido para representar los intereses de los diferentes apartamentos, para lo cual se le otorga un término máximo de diez (10) días. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

ARTICULO 3o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, AV CIRCUNVALAR # 3 - 28 CONJUNTO RESIDENCIAL LA REBECA haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

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

Dado en PEREIRA, el 28 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231510-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE SOTO ALVAREZ** 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	231510-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE SOTO ALVAREZ
Matrícula No	463307
Dirección para Notificación	MZ 25 LT 15 SAN FERNANDO

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. 2828001

Resolución No. 231510-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231510 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) JOSE SOTO ALVAREZ identificado con C.C. No. 10094733, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231510 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 463307 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 25 LT 15 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-11.

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de **430 m3 a 446 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **16 m3**.

En visita realizada el 29 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1515MMRSA67744AA de 1/2", funcionando normal, con lectura de **456 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial. Además, se observó que en el predio habitan 4 personas y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE SOTO ALVAREZ identificado con C.C. No. 10094733 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) JOSE SOTO ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 25 LT 15 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE SOTO ALVAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 463307 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231515-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231515-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DINA ILEANA MARTINEZ
Matrícula No	1067529
Dirección para Notificación	dinavictoria2016@gmail.com SEC A CIUDELA DEL CAFE

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. 2828003

Resolución No. 231515-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231515 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) DINA ILEANA MARTINEZ identificado con C.C. No. 24583997, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231515 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1067529 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 13 CS 16 LOCAL 01 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-11.**

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de **283 m3 a 299 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **16 m3**.

En visita realizada el 29 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1415MMRSA49922AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **300 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial. Sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo y se llamó al número de teléfono de la reclamante, pero no contestó.

En el caso concreto y que nos atañe, no fue posible revisar las instalaciones internas del inmueble el día **29 de NOVIEMBRE de 2018**, pese a que al momento de la interposición del reclamo se le informó al usuario sobre la necesidad de facilitar la realización de las visitas técnicas y este requerimiento no se cumplió, así que de acuerdo a lo encontrado en las revisiones antedichas y en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por DINA ILEANA MARTINEZ identificado con C.C. No. 24583997 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) DINA ILEANA MARTINEZ enviando citación a Correo Electrónico:, dinavictoria2016@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DINA ILEANA MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1067529 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231545-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE HENRY BETANCURTH MONCADA** 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	231545-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE HENRY BETANCURTH MONCADA
Matrícula No	1879378
Dirección para Notificación	CR 18 E # 42 B- 200 TORRE 2 APTO 401 POR AV DE LAS AMERICAS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2828576

Resolución No. 231545-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231545 de 28 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) JOSE HENRY BETANCURTH MONCADA identificado con C.C. No. 10061439, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231545 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1879378 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 18 E # 42 B- 200 TORRE 2 APTO 401 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-11.**

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

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en los períodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018 en virtud del artículo 154 de la ley 142 de 1994 que establece que en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos y respecto a la visita de revisión previa.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de JULIO de 2018 el medidor registró de 1249 m3 a 1270 m3, arrojando una diferencia de 21 m3.

En el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de 1270 m3 a 1291 m3, arrojando una diferencia de lectura de 21 m3.

En el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de 1291 m3 a 1314 m3, arrojando una diferencia de lectura de 23 m3.

En el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de 1314 m3 a 1336 m3, arrojando una diferencia de lectura de 22 m3.

En el periodo de **NOVIEMBRE de 2018** el medidor registró de **1336 m3 a 1386 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **50 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **21 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", **dejando pendiente por facturar 29 m3**.

De la información anterior se puede concluir que, en el período de NOVIEMBRE de 2018 no se observa ningún incremento en el valor de la factura debido a que a pesar de que se registró un consumo de 50 m3, en este período se facturó por promedio de 21 m3 mientras se realizaba la visita de revisión previa a causa de la desviación significativa de consumo; dejando pendiente por facturar 29 m3; por lo anterior, la visita de revisión previa no carece de argumentación; sino que se fundamenta en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

En visita de revisión previa realizada en el período de NOVIEMBRE de 2018 se encontró una FUGA EXTERNA por el agua stop del sanitario, **la cual es responsabilidad del usuario.**

En visita realizada el 29 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. M312-006104 de 1/2", registrando normal, con lectura de **1411 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial

y se observaron dos FUGAS EXTERNAS, una por el agua stop y otra por rebose del sanitario, **las cuales son responsabilidad del usuario**. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994. **Se recomienda la reparación inmediata de la fuga a fin de evitar pérdidas de agua.**

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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.”*

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 JOSE HENRY BETANCURTH MONCADA identificado con C.C. No. 10061439 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) JOSE HENRY BETANCURTH MONCADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 18 E # 42 B- 200 TORRE 2 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: JOSE HENRY BETANCURTH MONCADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1879378 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231562-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ARIAS** 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	231562-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA ARIAS
Matrícula No	297762
Dirección para Notificación	CR 23 BIS # 21- 26 BOSTON

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 231562-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231562 de 28 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE NOVIEMBRE DE 2018 la señora MARIA ARIAS identificada con C.C. No. 34325341, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231562 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 297762 Ciclo: 4 ubicada en: CR 23 BIS # 21- 26 en **el periodo facturado 2018-11.**

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por concepto de reconexión del servicio en los siguientes términos:

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de OCTUBRE de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de NOVENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS PESOS (\$92.600), con fecha límite de pago el **25 de OCTUBRE de 2018.**

Por lo anterior, el día **27 de NOVIEMBRE de 2018** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago de forma extemporánea, **ya que pagó el día 28 de NOVIEMBRE de 2018.**

La reconexión del servicio fue solicitada por la peticionaria el día **28 de NOVIEMBRE de 2018 a las 03:42 pm**, como se procede a relacionar en la imagen adjunta a continuación tomada del sistema de información comercial:

Codigo	Predio	Telefono	Solicitante Reconex	Fecha Solic.
1245589	297762	3137812309	maria arias	28/11/2018 3:42:55 p. m

En ese sentido es importante hacer las siguientes aclaraciones: **1)** La Empresa genera el corte en edad 2, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por más de 2 meses, tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación, **2)** El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada **3)** Los funcionarios que realizan los procesos de corte y reconexión tienen como instrucción informar a los suscriptores y/o usuarios en terreno que dichos procesos se adelantarán y facturarán, por lo cual se presume que el personal de terreno suministra la información completa y correcta a los usuarios al momento de ejecutar dichos procesos, **4)** Los funcionarios que realizan los procesos de corte y reconexión tienen como instrucción entregar a los usuarios copia del acta de corte y de reconexión, por lo cual se presume que las mismas fueron suministradas al momento de ejecutar dichos procesos, puesto que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos goza de la presunción de buena fe.

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual o mayor a 2 meses siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio, razón por la cual los valores en reclamación por concepto reconexión no será modificados, ya que estos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario.

Así mismo, este Departamento considera importante señalar lo siguiente: 1°. Que el predio en reclamación tiene una financiación vigente desde el día 09 de AGOSTO de 2018. 2°. Que según la Directiva de Cartera 217 del 4 de Julio de 2017, en su artículo cuarto establece que en los predios con financiación vigente (como el inmueble objeto de estudio) sin importar su clase de uso, se corta el servicio de acueducto en edad 01 cuando no efectúen la cancelación de la factura dentro del tiempo límite fijado en la misma, sin embargo como se evidenció la Empresa procedió a generar la orden de suspensión cuando el predio estaba en edad 2, es decir, con 2 facturas sin cancelar.

No obstante lo anterior, este Departamento advierte que tanto en el proceso de suspensión como de reconexión se presentan inconsistencias, razón por la cual se encuentra ajustado a derecho y al debido proceso administrativo informar que no se ha generado cobro por concepto de reconexión del servicio, y que este Departamento mediante solicitud N°. 2828982 procedió a solicitar al Departamento de Facturación y Cartera que no efectuara cobro por este concepto, es decir que accedió a lo pedido.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ARIAS identificado con C.C. No. 34325341 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a MARIA ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 23 BIS # 21- 26 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 297762 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231542-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ YANETH GILRALDO BRITEL** 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	231542-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ YANETH GILRALDO BRITEL
Matrícula No	567305
Dirección para Notificación	CL 21 C # 29- 59 GAVIOTAS

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. 231542-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231542 de 28 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE NOVIEMBRE DE 2018 la señora LUZ YANETH GILRALDO BRITEL identificada con C.C. No. 39657096, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231542 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 567305 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 21 C # 29- 59 en el **periodo facturado 2018-11.**

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por concepto de reconexión del servicio, en los siguientes términos, a saber:

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de OCTUBRE de 2018 el predio presentaba edad 1 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de \$74.840, con fecha límite de pago el día **25 de OCTUBRE de 2018.**

Por lo anterior, el día **26 de OCTUBRE de 2018 a la 01:25 pm** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio, con la finalidad de suspender el servicio, pero el usuario se opuso al corte según refiere el sistema de información comercial en la imagen que a continuación se adjunta:

Predio	Generar corte	Fecha Corte	Razon NO corte	Cobró corte
567305	<input checked="" type="checkbox"/>	26/10/2018 1:25:00 p. m.	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	<input checked="" type="checkbox"/>

Además, según el sistema de información comercial el usuario realizó el pago el día **29 de OCTUBRE de 2018 a las 07:20 am**, con lo cual se concluye que el pago fue posterior al desplazamiento de los funcionarios con la finalidad de realizar la suspensión del servicio.

En ese sentido es importante hacer las aclaraciones: **1)** Según la Directiva de Cartera 217 del 4 de Julio de 2017, en su artículo cuarto establece que en los predios con financiación vigente (como el inmueble objeto de estudio) sin importar su clase de uso, se corta el servicio de acueducto en edad 01 cuando no efectúen la cancelación de la factura dentro del tiempo límite fijado en la misma. **2)** El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada **3)** Los funcionarios que realizan los procesos de corte y reconexión tienen como instrucción informar a los suscriptores y/o usuarios en terreno que dichos procesos se adelantarán y facturarán, por lo cual se presume que el personal de terreno suministra la información completa y correcta a los usuarios al momento de ejecutar dichos procesos, **4)** Los funcionarios que realizan los procesos de corte y reconexión tienen como instrucción entregar a los usuarios copia del acta de corte y de reconexión, por lo cual se presume que las mismas fueron suministradas al momento de ejecutar dichos procesos, puesto que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos goza de la presunción de buena fe y **5)** No fue posible realizar el corte del servicio a pesar de haberse cumplido las condiciones, lo anterior, debido a que el usuario se opuso al mismo.

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del

servicio al tener una edad de facturación igual o mayor a 01 mes y una financiación vigente, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio. Dichos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio, a pesar de no haberse ejecutado por oposición de usuario.

De lo expuesto anteriormente se puede concluir que el valor de TREINTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS (\$35.937), facturado en el periodo de NOVIEMBRE de 2018, por concepto de reconexión del servicio **no será reliquidado**.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. **Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUZ YANETH GILRALDO BRITEL identificado con C.C. No. 39657096 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a LUZ YANETH GILRALDO BRITEL enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 C # 29- 59 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 YANETH GILRALDO BRITEL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 567305 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231598-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELICA JAZMIN GUERRA CARMONA** 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	231598-52
Fecha Resolución	29 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ANGELICA JAZMIN GUERRA CARMONA
Matrícula No	1762384
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 17 EL REMANSO EL REMANSO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 231598-52

DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231598 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) ANGELICA JAZMIN GUERRA CARMONA identificado con C.C. No. 1088293874, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231598 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1762384 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 15 LT 19 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-11.**

Realizando el análisis de rigor desde el Sistema de Información Comercial sobre el tema que nos ocupa, la matrícula reclamante tiene clase de uso RESIDENCIAL, y presentaba atraso de una factura sin cancelar al periodo de facturación de OCTUBRE DE 2018 y la fecha límite de pago era el 29 de OCTUBRE, se tiene que para el día 30 de OCTUBRE de 2018, se generó orden de corte del servicio por no haber realizado el pago dentro de la fecha limite, razón por la cual el personal del Grupo de Corte y Reconexión se desplazó al inmueble con el fin de ejecutar la orden de corte el día 30 de OCTUBRE a las 4:30 p.m.; se evidencia que el usuario sin mediar pago ni autorización de la empresa, se opuso al corte del servicio por parte del trabajador de la Empresa, lo cual no la exime de responsabilidad, porque en la factura la Empresa informa la fecha limite de pago y la fecha de suspensión; con la generación de la orden de corte se generó el desplazamiento del personal de la Empresa a ejecutar el corte a la MZ 15 LT 19, la que no fue posible por la Oposición del usuario.

Se observa en el módulo de pagos, que efectuaron el pago respectivo el día 2 de NOVIEMBRE de 2018 es decir por fuera de la fecha límite de pago, y después de la visita realizada para ejecutar el corte del servicio, cuando el contratista visitó el predio para ejecutar el corte ya se había vencido la fecha limite de pago, aunque la reclamante manifieste que se le dio la oportunidad de cancelar la factura, razón por la cual no se suspendió el servicio.

La Empresa efectúa el cobro del procedimiento efectuado en este predio, con fundamento en la **Directiva de Cartera** que establece la Política de Cartera y Recaudo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P, estableciendo el procedimiento para el corte y la reconexión así:

"Vencido el plazo máximo, sin que se confirme el pago, la Empresa procederá con la generación de las órdenes de corte y a partir de ese momento se considera legítimo el cobro del procedimiento de corte y reconexión, incluido el proceso de desplazamiento para efectuar el corte del servicio, habida cuenta que la Empresa incurre en gastos operacionales para efectuar un procedimiento legítimo, no siendo válida la posición de oposición para no cobro."

Por tal motivo, La Empresa cobrará el valor del procedimiento aunque el usuario se oponga al corte, de conformidad con los Artículos 96 y 147 de la Ley 142 de 1994.

Siendo evidente que el usuario, se opuso al corte y el pago se generó con posterioridad a la generación de la orden de corte y que el personal de la Empresa efectivamente se desplazó a realizar la suspensión, **por lo tanto, el cobro por el concepto de corte y reconexión, liquidado en la factura del periodo de NOVIEMBRE de 2018 no será modificado**, porque dichos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al adelantar el procedimiento respectivo.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 142 de 1994 ARTÍCULO 140. Suspensión por incumplimiento. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual (...). (Cursiva fuera de texto).

Ley 142 de 1994 ARTÍCULO 96. Inciso 1°- Otros cobros tarifarios. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

Ley 142 de 1994, Artículo 142, Inciso 1°. *REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato*". (Cursiva fuera de texto).

Decreto 302 de 2000, Artículo 10, Inciso 1° *Utilización de las redes. Los particulares no pueden utilizar la red pública o aquellas entregadas a la entidad prestadora de los servicios públicos, para su administración ni realizar obras sobre éstas, salvo con autorización expresa de la entidad prestadora de los servicios públicos"* (...) (Cursiva fuera de texto).

Cargos de reconexión y reinstalación en acueducto

Para el servicio público domiciliario de acueducto, los cargos de reinstalación y reconexión se encuentran definidos y regulados en los artículos 4 y 5 de la Resolución CRA 424 de 2007, en la que se establecen los siguientes topes máximos:

"Artículo 4o. Cargo máximo por suspensión o reinstalación del servicio público de acueducto. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto podrán cobrar hasta los siguientes valores máximos por la suspensión o reinstalación del servicio, cada vez que haya lugar a las mismas:

- a) Suspensión: 1.4% del salario mínimo mensual legal vigente;*
 - b) Reinstalación: 1.2% del salario mínimo mensual legal vigente."*
- (...)

"Artículo 5o. Cargo máximo por corte o reconexión del servicio público de acueducto. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto, cuando se trate de actividades de corte y reconexión bajo la tecnología de referencia de taponamiento de la acometida, podrán cobrar por las actividades de corte o reconexión del servicio los siguientes valores, cada vez que haya lugar a las mismas:

- a) Corte: 2.4% del salario mínimo mensual legal vigente;*
- b) Reconexión: 2.2% del salario mínimo mensual legal vigente.*

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 ANGELICA JAZMIN GUERRA CARMONA identificado con C.C. No. 1088293874 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) ANGELICA JAZMIN GUERRA CARMONA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 17 EL REMANSO haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANGELICA JAZMIN GUERRA CARMONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1762384 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 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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