

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. 18526-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE MARIO GIRALDO BARRETO** 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	18526-52
Fecha Resolución Recurso	7 DE DICIEMBRE DE 2018
RECLAMO	230640 de 8 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE MARIO GIRALDO BARRETO
Identificación del Peticionario	10110639
Matrícula No.	411470
Dirección para Notificación	CLL 18 # 4 - 64 APTO 502 EDIFICIO HOME CENTRC

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. 18526-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18526 DE 20 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 230640 DE 18 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 recurrente por escrito presentado el día 20 DE NOVIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: En calidad de propietario del predio ubicado en la manzana 21 casa 12 del Barrio Jardín Primera Etapa con matrícula 411470, presente el 18 de Octubre de 2.018 el reclamo No. 230640 y ustedes me entregan respuesta 16 días después, el sábado 10 de noviembre mediante resolución 230640-52 y colocan al oficio fecha del 8 de noviembre, donde manifiestan que no es procedente mi reclamo, por lo cual presento mi derecho de reposición y en subsidio de apelación teniendo en cuenta los argumentos presentados anteriormente y las siguientes aclaración a las interpretaciones que dan en su resolución:

1. Es importante y relevante aclarar que la red domiciliaria de la manzana 21 casa 12 fue remodelada hace aproximadamente 12 años cuando se realizaron remodelaciones y ampliaciones a la misma y si se hizo el cambio de la red y fue porque Aguas y Aguas manifestó por sus funcionarios que el problema de presión que tenía la casa se debía a que la red interna se debía cambiar y que con este cambio solucionaría el problema de presión, NUNCA manifesté que tenía problemas de fugas y el reclamo radicado con el número 230640 es por solicitud de reintegro por el valor cobrado por geófono una vez que se evidencio el mal servicio prestado con este elemento.
2. En su oficio de respuesta dice "El usuario manifiesta inconformidad con el cobro realizado por la revisión del Geófono en el periodo septiembre de 2.018, se informó que había fuga imperceptible en varias partes de la red " Esa afirmación es falsa porque en ninguna parte del reporte del geófono dice que fugas imperceptibles, esa es una interpretación que los funcionarios de Aguas y Aguas quieren dar al responder el reclamo para buscar su beneficio y desconocer el origen del mismo.
3. En su oficio menciona que yo pedí una indemnización por valor de \$600.000 lo que es completamente falso, yo informe que había tenido gastos superiores a \$600.000 por realizar la red de acueducto nueva que es diferente y menciono los puntos que se cambiaron y que Aguas y Aguas puede realizar visita y valorar.
4. En su oficio manifiestan que el geófono se llevó a la casa y se prestó el servicio " para ayudar al usuario ubicar el sitio de la fuga imperceptible " " si prestó el servicio para ayudar al usuario "; debo dejar completamente claro que como usuario NUNCA PEDI UNA AYUDA a Aguas y Aguas para establecer cuál era el daño de baja presión en la red de acueducto de mi casa. si hubiera pedido una ayuda esta no tendría ningún costo: contrate un servicio de geófono porque sus funcionarios manifestaron que era el ideal para establecer y resolver el problema de presión que era el problema que tenía mi casa y este servicio por las evidencias presentadas vemos que no fue prestado a satisfacción una vez que cuando se cambia la totalidad de la red interna. se mira el estadístico de consumos y se encuentra el tapón de corte. se evidencia aún más que el daño de la presión en la red no es por fugas internas sino por un tapón de corte dejado por personal de Aguas y Aguas y que es claro y contundente que era el causante de la baja presión. por lo tanto es que estoy solicitando el reintegro del valor cobrado, por mal y deficiente servicio prestado.
5. En el escrito dice "... Porque el funcionario actúa de buena fe al realizar su labor. e informa del

sitio de la fuga me pregunto porque si se hace énfasis en la buena fe del funcionario al realizar su labor y no se habla que el usuario de buena fe contrata un servicio que la misma empresa recomienda y por obrar de buena fe hace una cantidad de arreglos que posteriormente se evidencian que no eran necesarios: también sobre esta frase es falso que el funcionario haya informado el sitio de la fuga porque el diagnóstico del geófono que está en el expediente es claro que habla de forma general y este queda completamente desvirtuado en los estadísticos de consumo porque una casa con muchas fugas tendría unos muy elevados consumos y esto no es lo que se evidencia.

6. Es bueno que la empresa tenga medios tecnológicos para colocar al servicio de los usuarios. pero con todo respeto creo que debería haber una mayor capacitación para el uso de los mismos y para realizar los diagnósticos. no es aceptable que se diga "... hace todo lo que este a su alcance..." porque como empresa debe hacer más de lo que está al alcance, si se tiene esta herramienta es porque ella es clara y no para como dice el oficio "... el revisor técnico quien se encarga de interpretar el sonido para ubicar la fuga si existían varias fugas éstas se tenían que ver reflejadas en el consumo mes a mes y allí se puede ver que las tales fugas nunca existieron. además, que no se puede entender ni aceptar que un diagnóstico de fugas de acueducto se establezca por la interpretación que un funcionario da al sonido de un medio tecnológico.

7. Es claro que como operador del sistema de acueducto. Aguas y Aguas está en la obligación y responsabilidad de realizar con personal calificado las visitas que el usuario necesite para recibir un buen servicio y por los conocimientos que uno espera tengas los funcionarios de Aguas y Aguas como por la utilización de medios tecnológicos es que los usuarios realizamos las reparaciones que nos indican: mi casa fue reportada al teléfono 116 porque presento una deficiencia en la presión del suministro de agua, motivo por el cual se realizaron dos visitas a la casa y en ellas los operarios sin tener ningún elemento técnico en la mano y sin realizar ninguna verificación entre el contador y la fachada de la casa (30 centímetros) manifestaron que era por fugas internas que no se tenía la presión necesaria y que se debía realizar la visita del geófono y luego el cambio total de la red, lo cual realice en ese orden y luego de tener las redes nuevas y no obtener el resultado de presión necesario. verificamos con sus funcionarios el estadístico de consumo y las acometidas nuevas y se evidencio que nunca existieron las múltiples fugas de que habla el resultado de la interpretación del oído del operario del geófono; Aguas y Aguas debe aceptar que se presentó un error de interpretación del operario del geófono y que si los dos funcionarios que visitaron la casa antes del geófono hubieran realizado más eficientemente su labor. se había detectado el tapón de corte que estaba generando la baja presión en el servicio de acueducto y todos estaríamos satisfechos (El inquilino que en mes y medio debió realizar dos trasteos, ustedes por un reclamo menos donde se pone en tela de juicio la eficiencia de los operarios que fueron a mi casa y yo por no haber perdido el inquilino, no haber tenido que realizar unos gastos innecesarios y no tendría el desgaste ante ustedes para que acepten que prestaron un servicio que como ustedes dicen es adicional y no está incluido en la estructura tarifaria)

8. También teniendo en cuenta que en su respuesta se menciona en repetidas oportunidades y lo resalta con mayúscula "... la Empresa cumplió con su obligación de AYUDAR a detectar la fuga me hago la pregunta ¿Si para Aguas y Aguas el utilizar el geófono en mi casa era una ayuda al usuario y no un servicio adicional porque me lo están cobrando?, máxime cuando el resultado de la utilización del mismo se evidencio que no sirvió y que inclusive fue para desvirtuar el daño real porque no se tenía presión de agua en mi casa.

9. Muy claro está en el encabezado de su oficio que esta resolución 230640-52 es la respuesta por el reclamo 230640 que tiene que ver únicamente con el reintegro por el cobro del geófono, porque cuando se fue a colocar el reclamo por la devolución del cobro del geófono por servicio mal prestado y solicitud de indemnización por trabajos realizados sin necesidad, me exigieron que el reclamo por la devolución del cobro del geófono por servicio mal prestado lo hiciera por reclamo porque era facultad de la parte comercial y que la solicitud de indemnización por trabajos realizados sin necesidad la realizara mediante oficio dirigido a la secretaría general y técnica en otra ventanilla porque era facultad de otros funcionarios distintos a comercial lo que efectivamente hice mediante radicado 2018-10-18-4567-E y ahora encuentro en la segunda hoja de la resolución 230640-52 que se hace referencia al radicado 2018-10-18-4567-E y se dice este departamento, le informa que no es procedente " apoyándose en la revisión del geófono, a lo que me pregunto ¿ si en la sección comercial no reciben este tipo de reclamos porque según ellos no se tiene competencia. porque

para contestar y evadir la responsabilidad si tienen competencia?, ¿Con que argumentos técnicos se dice que la tubería era antigua si los funcionarios de Aguas y Aguas NUNCA realizaron ningún examen a la misma y en la única parte que rompieron que fue después del medidor cuando hallaron el tapón de corte encontraron que la tubería está en pvc?, ¿Por qué esta evidencia de encontrar tubería pvc en la red interna nunca la mencionan?

10. También me pregunto si debo tomar ese comentario referente al radicado 2018-10-18-4567-E como respuesta del mismo? aunque ese comentario desde mi punto de vista no cumple con los requisitos y protocolos de una respuesta a una reclamación.

11. Si el comentario a que hago referencia no es la respuesta que se debe de dar a una reclamación solicito seguir con el protocolo de reclamo no contestado debidamente y hago uso del derecho del silencio administrativo positivo.

12. Si la respuesta a mi pregunta anterior es que Aguas y Aguas aunque fue fuera de los periodos establecidos para respuesta. es que Aguas y Aguas no quiere aceptar su culpabilidad de haberme hecho realizar cambios en la red interna sin tener necesidad como consecuencia de tener una falla en la presión del suministro de agua y haberse evidenciado por personal de Aguas y Aguas que la culpa fue por un tapón de corte colocado por otro personal de Aguas y Aguas y no retirado por los mismos y que no aceptan la indemnización por perjuicios causados entre otros los costos del cambio de la red interna y el costo de haber perdido un contrato de arrendamiento de 12 meses con un mes y medio de ejecución. me acojo a mi derecho de reposición y en subsidio de apelación referente al radicado 2018-10-18-4567-E y que no tiene resolución de respuesta pero esta mencionado en la resolución de respuesta del reclamo 230640 mediante resolución de respuesta 230640-52 13. Adicional a lo anterior con radicado 130 mencionan una queja administrativa. la cual mediante otro oficio ya presenté mi desacuerdo porque NUNCA presente ninguna queja administrativa.

Como se puede observar es claro que en el oficio de respuesta se dicen cosas que nunca escribí. se habla de la buena fe del funcionario y se desconoce la buena fe del usuario. se desconoce la responsabilidad de los técnicos que visitaron la casa y no realizaron las revisiones necesarias antes de emitir conceptos, se desconoce la responsabilidad de funcionarios de Aguas y Aguas que colocaron el tapón de corte y ocasionaron los daños y perjuicios que hoy nos ocupan. se desconocen criterios entregados en la sala de atención al usuario para presentar reclamos. se juega con el usuario enviándolo a presentar reclamos diferentes en ventanillas diferentes y al final un mismo funcionario es quien da respuesta.

Algunas conclusiones:

Si los dos reclamos se presentaron de forma independiente 230640 y 2018-10-18-4567-E por pertenecer a dependencias diferentes en Aguas y Aguas ¿No debo de obtener respuestas argumentadas independientes?

Del reclamo 230642 hay que puntualizar

- Si se contrató el servicio de geófono
- El geófono estuvo en mi casa
- El resultado del servicio geófono se demuestra que fue de mala calidad por desvirtuar el daño de presión del agua que fue el que el usuario (yo) reporte.
- ¿Se debe cobrar el servicio independientemente de que este servicio sea bueno o malo por el solo hecho de prestar el servicio hay que pagarlo?

Del reclamo 2018-10-18-4567-E

- ¿Porque se desconoce que se reportó en varias oportunidades el daño de presión de agua y ustedes tienen el estadístico de mi matrícula 411470?
- Si el daño de presión fuera ocasionado como dice la resolución 230642-52 por fugas

imperceptibles, porque cuando se cambió la totalidad de la red interna el problema de presión continuaba?

- ¿Por qué se cambió la llave de paso azul a la verde con blanco? Según informo el técnico de Aguas y Aguas porque a ellos estas llaves instaladas por el contratista del cambio de acometidas no les genera confianza y muchas veces esto se ve reflejado en el suministro del agua.

- ¿Porque se desconoce que el técnico de Aguas y Aguas fue el que encontró unos centímetros luego del contador y antes de entrar la acometida a mi casa un tapón de corte instalado por personal de Aguas y Aguas?

- ¿Por qué se desconoce que el problema de presión del suministro de agua fue ocasionado por el tapón de corte fue dejado por técnicos de Aguas y Aguas?

- En mi solicitud de Indemnización soy claro y transparente. de una parte pueden evidenciar el contrato de arrendamiento con firmas autenticadas en la fecha del inicio y el oficio de terminación anticipada del mismo y conciliamos el monto a indemnizar y de otra parte invito a Aguas y Aguas a que para el reintegro del costo de la red cambiada sin necesidad, un técnico de ustedes realice la visita técnica, evidencie el cambio de la red cambiada y valore lo realizado; en estos dos ítem se basa mi solicitud de indemnización sin otros cobros que podría llegar en un proceso legal.

Por todo lo anterior presento mi derecho de reposición y en subsidio de apelación de la resolución 230640-52 entregada por ustedes después de los 15 días hábiles y teniendo en cuenta que su oficio menciona que el servicio del geófono no hace parte de la estructura tarifaria dejo abierta la posibilidad de reclamar ante otros entes de control.

De otra parte no entiendo porque la Funcionaria Sandra Astrid López Godoy con proyección del oficio por C-6586, para desvirtuar en mi opinión los casos de los reclamos 2018-10-18-4567-E y el 230640 me continúa escribiendo como respuesta a la queja administrativa 130 si yo NUNCA he presentado una queja administrativa; en sus oficios ya no habla de fugas imperceptibles sino de ".... Se localizó fuga interna", tema que hace parte del reclamo 230640 como también habla de la solicitud de indemnización que hace parte del reclamo 2018-10-18-4567-E que tengo entendido no es su competencia.

al respecto este Departamento se permite 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, Este Departamento procedió analizar de manera minuciosa cada aspecto del reclamo impugnado y el histórico del sistema de información comercial y observamos que si se efectuó revisión con geófono y que el resultado fue que tenía FUGA INTERNA en varias partes así:



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P SAS

REVISIÓN POR GEÓFONO

ATENCIÓN AL CLIENTE

Visita No. : 1

I. INFORMACIÓN GENERAL

No Solicitud : 2775250
Fecha De Atención : 30/08/2018, 9:26:10 AM
Matrícula : 411470
Dirección : MZ 21 LT 12
Causal de la Visita : SOLICITADA POR EL USUARIO

DATOS VISITA.

Número Del Medidor : 42845
Lectura : 502
Estado Medidor : Funcionando
Duración de la Visita : 1
Estado Llave de Paso : Buena
Cantidad de Habitantes : 5
Cobro Geofono : 67,787.76

OBSERVACIÓN

Se revisó el predio con el geofono el cual existe fuga interna en diferentes partes se le recomienda el usuario el cambio total de las redes interna

Estado Predio : Ocupado

**Firma de Usuario : Humberto agudelo
1088243028**

**Firma Funcionario : FERNANDO EMILIO TORRES
MORENO 4863901**

No obstante lo anterior, se procedió a revisar y analizar el procedimiento tanto de la notificación y la información al usuario que hacía referencia por el cobro del geófono y de igual forma solicitando indemnización y a lo cual se le indicó lo siguiente:

El usuario manifiesta inconformidad con el cobro realizado por la revisión del Geófono, en el periodo de septiembre de 2018, se informó que había fuga imperceptible en varias partes de la red y se recomendó el cambio de la tubería. La baja presión y la causa no era el mal estado de la tubería sino que la tubería tenía un tapón de corte a 25 cmt del medidor lo cual impedía el paso del agua, por lo cual solicita la indemnización de los perjuicios ocasionados por valor de \$600.000 en mano de obra y materiales por el cambio de la red sin necesidad y el reintegro del valor de la revisión con el geófono.

Respecto al cobro de la revisión con el equipo del geófono, el cual se realizó mediante cumplidos N° 377694687 y 377694687, por valor de \$57.391,74 más el IVA de \$10.823,26 para un total de \$68.215, liquidado en el periodo de facturación de septiembre de 2018, se le informa que este cobro es correcto y no será objeto de modificación, porque la Empresa, si prestó el servicio para ayudar al usuario ubicar el sitio de la fuga imperceptible, independientemente si al efectuar la ruptura estaba el escape, porque el funcionario actúa de buena fe al realizar su labor, e informa del sitio de la fuga, de acuerdo a lo que el aparato le indique y en este caso se detectó fuga en varias partes de la red.

El cobro de la revisión se efectúa porque este servicio no está incluido en la tarifa que la Empresa le liquida a los usuarios, y se hace porque la Empresa dispone de medios tecnológicos y hace todo lo que este a su alcance para ubicar la fuga imperceptible, situación que no es óbice para que el aparato de búsqueda no tenga márgenes de error y más cuando durante la aplicación del dispositivo, es el revisor técnico quien se encarga de interpretar el sonido para ubicar la fuga, situación que denota que la Empresa cumplió con su obligación de AYUDAR a detectar la fuga, teniendo en cuenta que el término de ayuda no es sinónimo de efectividad.

En cuanto al cobro del servicio del geófono, se le aclarara que estos servicios son adicionales y no están incluidos en la estructura tarifaria. Los valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la revisión.

Respecto a la solicitud radicada mediante oficio del **SAIA 2018-10-18-4567-E del 18-10-2018 de indemnizar los perjuicios** que considera el usuario, por haber efectuado el cambio de la red hidráulica, considerando que no era necesario, porque la baja presión que se presentaba se debió al tapón de corte que estaba impidiendo el paso del agua al predio, este Departamento, le informa que no es procedente, porque en la revisión realizada con el geófono, se indicó fuga interna en varias partes de la red, es decir que si era necesario su cambio toda vez que la tubería era antigua. Igualmente mediante acto administrativo N° 130 ya se le había informado que no se accedía a su petición.

Radicación: 130 del 18 DE OCTUBRE DE 2018
Matrícula: 411470
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON REPORTE DE GEOFONO DONDE LE INDICAN QUE EN EL PREDIO EXISTE FUGA INTERNA. VER DOCUMENTO ADJUNTO.

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

En atención a la queja radicada el 18 DE OCTUBRE DE 2018, mediante la cual manifiesta, inconformidad por el cobro de geófono y solicitud de indemnización, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

Este Departamento se pronunciará con respecto al cobro de la revisión con geófono realizado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el día 30 de Agosto de 2018 se realizó revisión con geófono por parte del área comercial y se detectó fuga interna en diferentes partes y se le recomienda al usuario el cambio total de las redes internas, visita que fue firmada por el señor HUMBERTO AGUDELO identificado con cédula de ciudadanía NO. 1088243028, por lo cual la Empresa generó cobro por este concepto.

Se le aclara al usuario que el servicio de geófono es un servicio adicional que no está incluido en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobra independiente de los

consumos y cargos fijos, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados, respecto de la solicitud de indemnización esta no es procedente ni conducente, pues para el momento de la visita con el geófono se localizó fuga interna.

Así las cosas, al usuario se le informó en debida forma de la existencia de fuga interna en varias partes de la tubería, que de conformidad al escrito por usted radicado inicialmente se pudo constatar que si estaba solicitando indemnización, que así las cosas la Empresa le dio respuesta a cada una de las pretensiones objeto de reclamo y que no se está incurrido en ningún silencio administrativo, por el contrario la Empresa le ha garantizado cada uno de sus Derechos, de igual forma es pertinente aclarar que en nuestro sistema de información comercial si se evidencia queja administrativa No. 130 y a la cual se le dio respuesta dentro de los terminos de ley, desvirtuando de esta manera lo aceverado por el recurrente al indicar que NUNCA ha presentado una queja, pues la misma aparece radicada el 18 de Octubre del año en curso.

respecto de sus conclusiones el recurrente presenta confusión, pues la Empresa puede por el principio de economía procesal acumular en una sola respuesta todas las pretensiones que el usuario presente en su escrito, el servicio de geófono se debe cancelar se encuentre o no la fuga, el recurrente está afirmando que si se presto el servicio y que estuvo en su casa, por lo tanto el cobro es correcto.

por otro lado, el recurrente afirma que la respuesta se le dio después de los 15 días, lo cual es incorrecto, toda vez que el término no lo está contando de manera correcta, la reclamación se presento el día 18 de Octubre de 2018, y el término empieza a correr al día siguiente lo que quiere decir que la Empresa tenía plazo para dar respuesta hasta el 09 de Noviembre de 2018 y como bien el usuario lo manifiesta la resolución se dio desde el día 08 de Noviembre de 2018.

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:

- **Artículo 96 y 146 de la Ley 142 de 1994**

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

Artículo 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 PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por JOSE MARIO GIRALDO BARRETO y **NO ACCEDE** a las pretensiones del recurrente, confirmando en todas sus partes la Resolución No. 230640-52 de 8 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 7 DE DICIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18530-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

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

Recurso No	18530-52
Fecha Resolución Recurso	7 DE DICIEMBRE DE 2018
RECLAMO	231112 de 6 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DIEGO FERNANDO ARENAS CARDONA
Identificación del Peticionario	75039391
Matrícula No.	1579465
Dirección para Notificación	AV LAS.AMERICAS # 54- 10 CS 112 BOSQUES DE S ETAPA II

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. 2827363

Resolución No. 18530-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18530 DE 22 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 231112 DE 2 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 señor DIEGO FERNANDO ARENAS CARDONA, identificado con cédula de ciudadanía No. 75039391 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 231112-52 de 6 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. 1579465 Ciclo 5, ubicada en la dirección AV LAS.AMERICAS # 54- 10 CS 112, Barrio BOSQUES DE SANTA ELENA ETAPA II en el periodo de **OCTUBRE de 2018**.

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 así:

Por medio del presente escrito y con fundamento en la ley 142 de 1994 o Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, presento a usted Recurso (s) de modificación del pago de factura N° 1579465. Aliento de Recurso de Apelación

Para que: Se aclare
Se revoque
Se modifique la decisión tomada a través de:

Resolución # 231112-52 del 06-11-2018
Oficio # _____ del _____

Porque se me está cobrando injustamente el pago de la factura de consumo de Agua por valor de

Sustento este Recurso en las siguientes razones: durante los meses anteriores llegaba en promedio por valor de 150000 a 190000 y en un mes se excedió el pago sin razón alguna por parte de la empresa suministradora

Anexo los siguientes documentos: Facturas por servicios públicos más anteriores y un informe técnico

Y la copia del pago del valor que no es objeto de la reclamación o del equivalente al promedio del consumo de los últimos cinco periodos, cuyo valor asciende a \$ 180000, tal como lo exige el inciso segundo del Artículo 155 de la ley 142 de 1994.

Diego Fernando Arenas
Nombre y Apellido legible

[Firma]
Firma y Cédula de Ciudadanía

Dirección para notificaciones: Av las Americas 54 y 10 CS 112 Bosques de Santa Elena
Teléfono: 3148523171 Celular: _____

Van al respaldo
-Si no le alcanza el espacio, escriba en el reverso de esta hoja

(Son 18 folios)

ya que en los varios técnicos no se encuentra
avería alguna, por tal razón surten anomalía
goase haya excedido el consumo del Agua
ya si no presenta avería alguna, oclaman
en mi casa por esa fecha solo habitaban
dos personas y una de ellas es estudiante
y solo estaba por semanas por que
el se averiaba para donde son padres
y cuando el resto del tiempo habitamos
dos personas y en ese tiempo prácticamente
era una sola persona, para evidenciar
esto pueden consultar en persona

Al respecto le preciso lo siguiente:

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el período de OCTUBRE de 2018, en los siguientes términos, a saber:

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** el medidor registró de **678 m3 a 735 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **57 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **22 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, Además se registra la siguiente observación: "[03 Personas]" **dejando pendiente por facturar 35 m3**.

El día **26 de SEPTIEMBRE de 2018** la empresa entregó en el inmueble objeto de reclamo la notificación de **VISITA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION** donde se le informaba que con ocasión a la presencia de una desviación significativa se visitaría el inmueble el día **02 de OCTUBRE de 2018 a las 10:00 am**. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **770 m3**.

El día **02 de OCTUBRE de 2018 a las 10:00 am** se realizó **VISITA PREVIA A LA FACTURACION** al inmueble, encontrando lo siguiente, a saber: "[El estado físico del medidor: En buen estado. Descripción de las instalaciones internas y su funcionamiento: La bomba del tanque de reserva pegada se rebosaba; se corrigió. La señora María P. Gonzales hizo la siguiente observación: encontramos un daño, tanque de reserva]". El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **784 m3**.

Para el periodo de **OCTUBRE de 2018** el medidor registró de **735 m3 a 788 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **53 m3**, que sumado a los **35 m3** pendientes por facturar del período de SEPTIEMBRE de 2018 da como resultado **88 m3**. Además se registra la siguiente observación: "[Se cobran 88 m3 pendientes del mes 9, se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas. Había fuga en tanque de reserva, la flota se quedaba pegada]", Por lo cual la Empresa facturó **88 m3**, **no quedando consumos pendientes por facturar para próximas facturaciones**.

En visita realizada el 06 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró lo siguiente: "Se revisó el predio, no hay fugas, todo en buen estado. Viven tres personas". El medidor N°. P1515MMRSA61751AA registró una lectura acumulada de **797 m3**, de modo que se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición".

Al respecto, 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 aras de brindar cabal respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal operativo del Departamento de Servicio al Cliente el día **26 de NOVIEMBRE de 2018** se encontró lo siguiente, a saber: “[Se revisó el predio no hay fugas, todo en buen estado. Viven tres personas y no permanece en la casa]”. El medidor N°. **P1515MMRSA61751AA** que está **en buen estado y tiene un funcionamiento normal** registró una lectura acumulada de **812 m3**, de modo que se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición. A continuación se anexa fotografía del medidor con su lectura:



Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento concluye que en el predio presentó fuga visible, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura, en consecuencia, la Empresa considera que el consumo facturado en los periodos de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018** es correcto.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial, ya que en los periodos de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018** la Empresa ha facturado el consumo con base en lo registrado en el medidor, además de acuerdo a lo encontrado en la visita previa de **02 de OCTUBRE de 2018** antes referida, se identifica que el predio presentó fuga visible por rebose en el tanque de reserva, la cual según la revisión practicada con ocasión del recurso ya fue reparada, por lo tanto se le reitera que los consumos generados por fugas visibles son responsabilidad del usuario y no de la Empresa prestadora, así mismo en dichas visitas se deja constancia que actualmente no se detectaron ningún tipo de fugas que induzcan al incremento del consumo, las instalaciones se encuentran en buen estado y el medidor está en buen estado y tiene un funcionamiento normal, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor, en razón a lo cual la Empresa considera que el consumo facturado por el equipo de medida N°. P1515MMRSA61751AA es correcto y no será objeto de modificación alguna, además teniendo en cuenta que de acuerdo a los medios de prueba, se garantizó el debido proceso, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamientos de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o

suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente, quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él, dando así cumplimiento a la legislación vigente, de ahí que la Empresa ha actuado de conformidad con 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.

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

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

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

Artículo 150 de la ley 142 de 1994. *De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.*

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 DIEGO FERNANDO ARENAS CARDONA y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 231112-52 de 6 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 7 DE DICIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18539-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

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

Recurso No	18539-52
Fecha Resolución Recurso	7 DE DICIEMBRE DE 2018
RECLAMO	231154 de 8 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	AMPARO BUITRAGO DE MARIN
Identificación del Peticionario	42054105
Matrícula No.	615195
Dirección para Notificación	MZ 8 CS 2 LA CAMPINA

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. 2828588

Resolución No. 18539-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18539 DE 27 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 231154 DE 6 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) AMPARO BUITRAGO DE MARIN, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42054105 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 231154-52 de 8 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. 615195 Ciclo 12, ubicada en la dirección MZ 8 CS 2, Barrio LA CAMPINA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-10.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 27 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 revoque, aclare o modifique la decisión tomada en la resolución 231154-52

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 4 de DICIEMBRE de 2018 encontrando medidor No. P1315MMCEL37779AA con lectura de 772 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 **OCTUBRE de 2018** el medidor registró de **734 m3 a 755 m3**, arrojando una diferencia de **21 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 OCTUBRE 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 OCTUBRE de 2018 por promedio de **12 m3**.

Frente a la manifestación que realiza el usuario de que hace un tiempo se realizó una reparación de un daño en la tubería y que dicho daño está deteriorando las paredes; verificado el Sistema de Información Comercial no se observa el reporte de ningún daño en el predio, y en la visita realizada no se observa la reparación de daños, sino que todas las instalaciones estaban en buen estado. Adicionalmente se le recuerda al recurrente que el mantenimiento de la acometida de un predio es responsabilidad del usuario, razón por la cual la Empresa no realiza ningún tipo de reparaciones dentro del inmueble y todos los trabajos que deban realizarse corren bajo su responsabilidad.

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 OCTUBRE de 2018 por promedio de 12 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 **-29058** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-10	470	12	13	-2626	-2845	219
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	470	12	21	18617	32579	-13962
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	470	12	21	20678	36187	-15509
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-10	470	12	13	-2364	-2561	197
AJUSTE A LA DECENA	2018-10	470	0	0	-2	0	-2

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 AMPARO BUITRAGO DE MARIN en contra de la Resolución No. 231154-52 de 8 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. 615195 la suma de **-29058**. 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 7 DE DICIEMBRE 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. 18544-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

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

Recurso No	18544-52
Fecha Resolución Recurso	7 DE DICIEMBRE DE 2018
RECLAMO	231352 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARINO ESCOBAR AGUDELO
Identificación del Peticionario	15957649
Matrícula No.	1221845
Dirección para Notificación	AV SUR CL 28 CS 183 A INTERIOR LA DULCERA SI

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. 2828975

Resolución No. 18544-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18544 DE 28 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 231352 DE 20 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) MARINO ESCOBAR AGUDELO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 15957649 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 231352-52 de 21 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. 1221845 Ciclo 5, ubicada en la dirección CS 183 A, Barrio LA DULCERA - SANTA LIBRADA en el (los) **período(s) facturados(s) 2018-11.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 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 revoque la decisión tomada en la resolución 231352-52

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 3 de DICIEMBRE de 2018; sin embargo, no fue posible tomar lectura del medidor ni revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo, se llamó al usuario pero no contestó y habían unos perros bravos.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de **NOVIEMBRE de 2018** el medidor registró de **1140 m3 a 1168 m3**, arrojando una diferencia de **28 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 **13 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 13 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.

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

Artículo 149 de la 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 **-49120** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
	2018-11	470	0	0	-3877	0	-3877
AJUSTE A LA DECENA	2018-11	470	0	0	-3	-2	-1

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-11	470	0	15	0	25848	-25848
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-11	470	0	15	0	23271	-23271
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-11	470	0	0	3877	0	3877

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 MARINO ESCOBAR AGUDELO en contra de la Resolución No. 231352-52 de 21 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. 1221845 la suma de **-49120**. 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 petición del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 7 DE DICIEMBRE 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. 231314-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231314-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MYRIAM CONSUELO CARDONA
Matrícula No	1831312
Dirección para Notificación	katycovalencia@gmail.com LA LIBERTAD

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2825957

Resolución No. 231314-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231314 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) MYRIAM CONSUELO CARDONA identificado con C.C. No. 42001578, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231314 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1831312 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 12 # 6- 30 APTO 205 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 20/11/2018 en la que participó e(la) señor(a) MYRIAM CARDONA como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° N° M311-018156 el cual registra una lectura acumulada de 654 m3. Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado, se recomendó hacer revisión con el equipo del geófono, la cual se realizó el día 29/11/2018 y no se encontraron fugas imperceptibles, se informó que las instalaciones hidráulicas se encuentran en buen estado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de NOVIEMBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor en este periodo avanzó de 638 a 651 m3 arrojando un consumo de 13 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de 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.

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MYRIAM CONSUELO CARDONA identificado con C.C. No. 42001578 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) MYRIAM CONSUELO CARDONA enviando citación a Correo Electrónico: katycovalencia@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: MYRIAM CONSUELO CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1831312 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231553-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231553-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA NATALY RUBIANO MORENO
Matrícula No	334250
Dirección para Notificación	CL 32 B # 13- 09 PS 2 BRASILIA

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. 2828612

Resolución No. 231553-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231553 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) MARIA NATALY RUBIANO MORENO identificado con C.C. No. 1088351645, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231553 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 334250 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 32 B # 13- 09 PS 2 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, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE DICIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señor(a) Nataly Arias como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA85184AA el cual registra una lectura acumulada de 319 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. Nota se observa el medidor por 5 minutos el cual gira hacia atrás y hacia adelante.

En octubre se liquidaron 71 m3, así.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de septiembre 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 52 m3 que registró el equipo de medida se facturaron 16 m3, quedando pendiente por facturar 36 m3, y para el período de OCTUBRE de 2018 se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se observó sanitario, lavamanos y poseta organizadas, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio y a los 35 m3 que registró el equipo de medida en octubre se le agregaron los 36 m3 dejados de facturar en el período anterior, para un total de consumo facturado de 71 m3, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994..

Con el fin de verificar el correcto funcionamiento del equipo de medida, se generó la orden de trabajo N° 2831408, el día 07/12/2018, para que personal del Grupo de Medición procedan al retiro del medidor y se traslade a un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El proceso de las

pruebas y la obtención de los resultados es de 20 días aproximadamente. **Por lo cual, se debe esperar que se realicen las pruebas y así determinar si se debe reliquidar el consumo facturado en el periodo de octubre de 2018.**

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.”

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 MARIA NATALY RUBIANO MORENO identificado con C.C. No. 1088351645 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 NATALY RUBIANO MORENO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 32 B # 13- 09 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA NATALY RUBIANO MORENO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el

servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 334250 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231548-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE OMAR MONTES** 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	231548-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE OMAR MONTES
Matrícula No	1932508
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 9 B EL FUTURO

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. 2828468

Resolución No. 231548-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231548 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 OMAR MONTES identificado con C.C. No. 1336982, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231548 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1932508 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 9 B en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-8, 2018-9,2018-11,2018-10,.

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, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señor(a) Jose Omar Montes 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° M1315MMCEL038037AA el cual registra una lectura acumulada de 764 m3. habitan tres personas, Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

El siguiente es el resumen de las lecturas y de los consumos facturados a la matrícula reclamante:

Lecturas del predio 1932508 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA									
Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Observación
2018	Noviembre	1	760	741	19	11 V		18/11/2018	NO SE PERCIBE DAÑO ES CO
2018	Noviembre	2	760	741	19	11 V		18/11/2018	SIN OBSERVACION
2018	Octubre	1	741	724	17	11 V		19/10/2018	SIN OBSERVACION
2018	Septiembre	1	724	710	14	10 V		18/09/2018	SIN OBSERVACION
2018	Agosto	1	710	695	15	10 V		18/08/2018	SIN OBSERVACION
2018	Julio	1	695	691	4	11 V		18/07/2018	SIN OBSERVACION
2018	Junio	1	691	684	7	10 V		18/06/2018	SIN OBSERVACION
2018	Mayo	1	684	673	11	10 V		19/05/2018	SIN OBSERVACION

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. Igualmente se le aclara que cualquier fuga que se presente en el predio debe ser asumida por el usuario, pues no es responsabilidad de la Empresa.

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

En cuanto al cobro del servicio de alcantarillado, se le informa lo siguiente:

1. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP, es la encargada de realizar el mantenimiento a los descoles y quebradas del área urbana de Pereira, incluyendo el río Consota y el Río Otún; este mantenimiento se extiende a los sumideros y alcantarillados pluviales de la ciudad.
2. Por el solo hecho de ser prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, la Empresa Aguas y Aguas se encuentra obligada al pago de impuesto de Tasa Retributiva a la Corporación Autónoma Regional del Risaralda CARDER, por el derramamiento de aguas residuales a las quebradas y ríos de su área de influencia.

DECRETO 1077 DE 2015

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.1.4 De las instalaciones internas. Todo predio o edificación nueva deberá dotarse de redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas negras domésticas y aguas negras industriales, cuando existan redes de alcantarillado igualmente separadas e independientes.

El diseño y la construcción e instalación de desagües, deberán ajustarse a las normas y especificaciones previstas en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

(Decreto 302 de 2000, art. 5).

DE LA CONEXIÓN

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. Condiciones de acceso a los servicios. Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la

conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. de este decreto.

5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.

Este predio, no cuenta con autorización de la CARDER, para tener una fuente alterna de las aguas servidas, es decir, no han presentado la prueba para exonerarlos de dicho cobro, por lo tanto, la Empresa le factura vertimiento de alcantarillado, para contribuir con el pago de la tasa retributiva, por la contaminación ambiental que se produce, con fundamento en el artículo 42 de la Ley 99 de 1993, el cual consagra: *“Las tasas retributivas se cobran por la utilización directa o indirecta del agua para arrojar aguas negras o servidas de cualquier origen y para compensar los gastos de mantenimiento de la renovabilidad de los recursos naturales renovables”*.

Por lo tanto, el cobro que la Empresa le realiza a esta matrícula por la prestación del servicio de alcantarillado es correcto.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 OMAR MONTES identificado con C.C. No. 1336982 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 OMAR MONTES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 9 B 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 OMAR MONTES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1932508 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231540-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LILIANA MARIA LONDOÑO GOMEZ** 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	231540-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LILIANA MARIA LONDOÑO GOMEZ
Matrícula No	1757111
Dirección para Notificación	CR 19 # 12- 50 CONS 703 TORRE 1 PINARES DE SAN

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. 2828574

Resolución No. 231540-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231540 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) LILIANA MARIA LONDOÑO GOMEZ identificado con C.C. No. 42081456, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231540 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1757111 Ciclo: 8 ubicada en: CR 19 # 12- 50 CONS 703 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7,2018-9,2018-10,2018-11

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 del reclamo, calificación definitiva)

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en los períodos de 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.

En primer lugar, verificado el Sistema de Información se encontró que por medio de las resoluciones 192851 del 11 de abril de 2013 y 194597 del 11 de julio de 2013 se reliquidaron los consumos de algunos períodos en los cuales se había facturado por promedio a pesar de que no se había registrado diferencia de lectura.

Ahora bien, verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de JULIO de 2018 el medidor registró de 21 m3 a 22 m3, arrojando una diferencia de lectura de 1 m3.

En el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de 22 m3 a 22 m3, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3.

En el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de 22 m3 a 23 m3, arrojando una diferencia de lectura de 1 m3.

En el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de 23 m3 a 23 m3, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3; sin embargo, se facturó 1 m3.

En el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de 23 m3 a 24 m3, arrojando una diferencia de lectura de 1 m3.

En visita realizada el 29 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. 0915MMCEL101423AA de 1/2", funcionando normal, con lectura de **24 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. **Por lo anterior únicamente se reliquidará el período de OCTUBRE de 2018 por diferencia de lectura de 0 m3.** Los

demás 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 los períodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y NOVIEMBRE de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-5199** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2018-10	414	0	1	0	911	-911
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-10	414	0	1	0	1723	-1723
AJUSTE A LA DECENA	2018-10	414	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDU CTO	2018-10	414	0	1	0	1551	-1551
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-10	414	0	0	0	-3	3
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2018-10	414	0	1	0	1012	-1012

FUNDAMENTOS LEGALES

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

a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por LILIANA MARIA LONDOÑO GOMEZ identificado con C.C. No. 42081456 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) LILIANA MARIA LONDOÑO GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 19 # 12- 50 CONS 703 TORRE 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: LILIANA MARIA LONDOÑO GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1757111 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231595-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **TATIANA 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	231595-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	TATIANA MARTINEZ
Matrícula No	19616752
Dirección para Notificación	tatianamartinezabogada@gmail.com GALICIA

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. 2828965

Resolución No. 231595-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231595 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) TATIANA MARTINEZ identificado con C.C. No. 57444684, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231595 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19616752 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 29 CS 9 en el (los) periodo(s) facturados(s) .

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 sobre el cobro de la reconexión del servicio.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de JULIO de 2018 el medidor registró de 0 m3 a 1 m3, arrojando una diferencia de lectura de 1 m3.

En el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de 1 m3 a 1 m3, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3.

En el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de 1 m3 a 1 m3, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3.

En el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de 1 m3 a 1 m3, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3.

En el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de 1 m3 a 31 m3, arrojando una diferencia de lectura de 30 m3.

En visita realizada el 7 de DICIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. A17FA221786 de 1/2", funcionando normal, con lectura de **40 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, en el predio habitan 3 personas y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en 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.

Respecto al cobro de la reconexión del servicio, una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de SEPTIEMBRE de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de CUARENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS OCHENTA PESOS (\$47.980), con fecha límite de pago el 4 de OCTUBRE de 2018.

Por lo anterior, el día 5 de OCTUBRE de 2018, se generó orden de suspensión, 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 pagó el día 22 de OCTUBRE de 2018; es decir, el pago se realizó después del desplazamiento de los funcionarios para ejecutar la suspensión del servicio.

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.

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.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o*

líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

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

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 TATIANA MARTINEZ identificado con C.C. No. 57444684 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) TATIANA MARTINEZ enviando citación a Correo Electrónico:, tatianamartinezabogada@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: TATIANA MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19616752 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231605-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231605-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1458850
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 231605-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231605 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 el día **7 de NOVIEMBRE de 2018** el señor Antonio José López Patiño identificado con C.C. N°. 16214686, presentó RECLAMO No. **231191**. Lo anterior respecto del inmueble correspondiente a la matrícula No. **1458850** predio ubicado en COND. PEDREGALES QUIMBAYITA A. COMUN.

Que este Departamento, mediante el acto administrativo **No. 231191-52** de fecha **14 de NOVIEMBRE de 2018** resolvió la petición, en el siguiente sentido:

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

***ARTÍCULO SEGUNDO: Vincular** a la presente actuación administrativa al representante legal de Copropiedad con matrícula **No. 1458850**, notificándolo del presente acto administrativo en la dirección registrada en el sistema de información comercial correspondiente al área común, es decir, VIA CERRITOS (Dirección de ayuda: COND. PEDREGALES QUIMBAYITA A. COMUN) **barrio** FINCAS QUIMBAYITA; ya que en el evento de que el representante legal debidamente legitimado no desee interponer directamente los derechos de petición, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados.** y pueden conferirse verbalmente o por documento privado, y los poderes generales por su parte se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública, y que relacione el número del derecho de petición al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de **diez (10)** días. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el derecho de petición con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información.*

***ARTICULO TERCERO. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a correo electrónico: serusuario@hotmail.com y a la Dirección de Notificación: CL 19 # 9 -50 OF 2002 COMPLEJO URBANO DIARIO DEL OTUN haciéndole entrega de una copia de la misma..”*

Que frente al acto administrativo que resolvió declarar incompleto el RECLAMO interpuesto el día **7 de NOVIEMBRE de 2018** el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 interpuso el RECLAMO N° **231605** el día **29 de NOVIEMBRE de 2018** ante la Empresa Aguas y Aguas de Pereira respecto del inmueble correspondiente a la matrícula No. **1458850**.

Que resulta imperativo aclarar que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO

identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el RECLAMO N°. **231191 del 7 de NOVIEMBRE de 2018, así como el RECLAMO N°. 231605 del día 29 de NOVIEMBRE de 2018** por cuanto a pesar de que **el poder se denomina como** "AUTORIZACIÓN CONTRATO DE MANDATO", de su mandato consistente en: "*Héctor Fabio González Arias actuando en nombre propio y/o como representante legal del COND. CAMPESTRE PEDREGALES DE QUIMBAYITA. (...) autoriza de manera amplia y suficiente al señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO (...) para que en calidad de mandatario realice ante Aguas y Aguas de Pereira y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, todos los trámites y acciones que sean necesarios para iniciar o continuar si se ha iniciado, llevando hasta su finalización el (los) proceso (s) administrativo (s) y/o sancionatorio (s), con motivo de la FACTURACIÓN y MEDICIÓN, presentando peticiones, quejas y recursos relacionados con la prestación del servicio y o ejecución del (los) contrato (s) correspondiente (s) al (los) código (s) de usuario o matrícula (s) 1458850, o con el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que la prestadora esté sometida (...) El mandatario queda facultado para ejercer el derecho de petición, reclamar en forma sucesiva o periódica contra la facturación, interponer los recursos, desistir, conciliar, transigir la litis y recibir, en todo caso para ejercer las demás facultades inherentes en los términos del presente mandato*", se desprende que el poder conferido es un poder general no un contrato de mandato y a la luz de la **Ley 1564 de 2012** anteriormente mencionada no tiene plena validez, pues no fue conferido por escritura pública ni se extendió en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello.

Que este Departamento generó y envió citación a la dirección suministrada por LA PARTE RECLAMANTE, para que se presentara a surtir la notificación personal de la resolución **No. 231191-52** de fecha **14 de NOVIEMBRE de 2018**.

Que transcurridos los cinco (5) días del envío de la citación, y al no poderse surtir la notificación personal, la mencionada decisión se notificó por aviso publicado el día **26 de NOVIEMBRE de 2018**, se recibió el día **27 de NOVIEMBRE de 2018** quedando surtida la notificación de la decisión al día hábil siguiente, es decir el **28 de NOVIEMBRE de 2018**, lo anterior dando aplicación así a los artículos 69 y 74 de la Ley 1437 de 2011; por consiguiente, se le recuerda aún se encuentra en términos para completar la información solicitada por la empresa en la Resolución **No. 231191-52** de fecha **14 de NOVIEMBRE de 2018**.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

reglamentaciones de la empresa.

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 el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Solicitar que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 cumpla con las formalidades de ley para la presentación de los poderes generales, para lo cual se le recuerda aún se encuentra en términos para su completar la información solicitada por la empresa en la Resolución **No. 231191-52** de fecha **14 de NOVIEMBRE de 2018**. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

ARTICULO 3o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Correo Electrónico:, SERUSUARIO@HOTMAIL.COM haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231608-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231608-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JESUS ALONSO LOAIZA RINCON
Matrícula No	1066166
Dirección para Notificación	CALLE 73 # 25 A -39 URIBE 2 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. 2829656

Resolución No. 231608-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231608 de 30 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 30 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) JESUS ALONSO LOAIZA RINCON identificado con C.C. No. 10125296, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231608 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1066166 Ciclo: 11 ubicada en: MZ 1 CS 3 PS 1 DORADO D, en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-07, 2018-8, 2018-09, 2018-10 y 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 del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE DICIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señor(a) Alonso Loaiza como usuario del servicio público y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1215MMCCA27611AA el cual registra una lectura acumulada de 301 m3. Se revisó el predio está desocupado hace un año. El medidor está funcionando correctamente no está frenando.

En el historico de lecturas del sistema se observa que el medidor habia conservado su registro de 299 y se liquidaron consumos promedios, en los periodos de JULIO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2018, consumo que sera reliquidado porque no hubo aprovechamiento del servicio y el medidor se encuentra en buen estado, no esta frenado. Sin embargo para el periodo de NOVIEMBRE avanzó, de 299 a 300 arrojando diferencia de 1 m3 y en el periodo de AGOSTO no se liquidó consumo, solo cargos fijos.

Se modifica el consumo de los periodos de JULIO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2018, el cobro de los cargos fijos es correcto, por la disponibilidad del servicio,

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-31898** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI	2018-7	414	0	5	0	-2979	2979

ACUEDUCTO								
AJUSTE A LA DECENA	2018-7	414	0	0	0	-3	3	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	414	0	5	0	8616	-8616	
AJUSTE A LA DECENA	2018-10	414	0	0	0	-1	1	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	414	0	6	0	10339	-10339	
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-7	414	0	5	0	7757	-7757	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-9	414	0	5	0	-3309	3309	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	414	0	0	-2	-4	2	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	414	0	0	-2	-1	-1	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-7	414	0	5	0	-3079	3079	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-9	414	0	5	0	-2979	2979	
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	414	0	5	0	7757	-7757	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-10	414	0	6	0	-3970	3970	
AJUSTE A LA DECENA	2018-9	414	0	0	0	-4	4	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-7	414	0	5	0	8019	-8019	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-10	414	0	6	0	-3574	3574	
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	414	0	6	0	9308	-9308	

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: "La medición del consumo, y el precio en el contrato.

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

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

Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las

empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por JESUS ALONSO LOAIZA RINCON identificado con C.C. No. 10125296 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) JESUS ALONSO LOAIZA RINCON enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 73 # 25 A -39 URIBE 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: JESUS ALONSO LOAIZA RINCON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1066166 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231612-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BERNARDO GOMEZ VALLEJO** 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	231612-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	BERNARDO GOMEZ VALLEJO
Matrícula No	19609602
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 13 CS 5 GALICIA

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. 2829531

Resolución No. 231612-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231612 de 30 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 30 DE NOVIEMBRE DE 2018 el señor BERNARDO GOMEZ VALLEJO identificado con C.C. No. 10055878, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231612 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19609602 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 13 CS 5 en el período de 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 **187 m3** a **213 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **26 m3**.

Para el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de **213 m3** a **240 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **27 m3**.

En visita realizada el 07 de DICIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1615MMRSA83014AA de 1/2" registrando una lectura acumulada de **255 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 del segundo piso por rebose. **Dicha fuga es responsabilidad del usuario.** Por lo anterior los consumos de OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018 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.**

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 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 BERNARDO GOMEZ VALLEJO identificado con C.C. No. 10055878 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 BERNARDO GOMEZ VALLEJO enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 13 CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BERNARDO GOMEZ VALLEJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19609602 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231672-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIÁN HERNÁNDEZ CATAÑO** 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	231672-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JULIÁN HERNÁNDEZ CATAÑO
Matrícula No	931501
Dirección para Notificación	jotahc12@hotmail.com CIUDAD 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

Visita No. 2829975

Resolución No. 231672-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231672 de 3 DE DICIEMBRE DE 2018

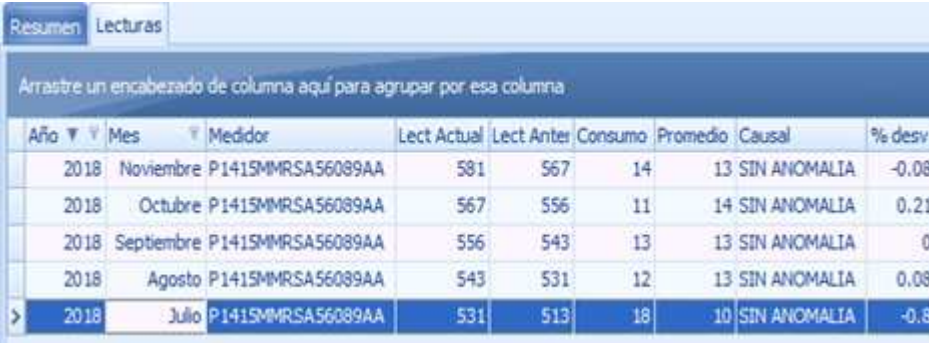
El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE DICIEMBRE DE 2018 el señor JULIÁN HERNÁNDEZ CATAÑO identificado con C.C. No. 10105892, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231672 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 931501 Ciclo: 8 ubicada en: CR 27 # 16 B- 12 APTO 403 en los períodos de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018.**

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

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



Año	Mes	Medidor	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Causal	% desv
2018	Noviembre	P1415MMRSA56089AA	581	567	14	13	SIN ANOMALIA	-0.08
2018	Octubre	P1415MMRSA56089AA	567	556	11	14	SIN ANOMALIA	0.21
2018	Septiembre	P1415MMRSA56089AA	556	543	13	13	SIN ANOMALIA	0
2018	Agosto	P1415MMRSA56089AA	543	531	12	13	SIN ANOMALIA	0.08
2018	Julio	P1415MMRSA56089AA	531	513	18	10	SIN ANOMALIA	-0.8

Igualmente es pertinente aclarar que en los periodos facturados de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018** no se presentó desviación significativa del consumo, pues el incremento del consumo no superó el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001.

En visita realizada el 05 de DICIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1415MMRSA56089AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **591 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. Se revisó el apto y no hay fugas, todo en buen estado. Sólo viven dos personas y no permanecen en el apartamento.

En este orden de ideas, resulta imperativo efectuar dos 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, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual.

En consecuencia, este Departamento concluye que los consumos facturados **en los periodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018** se han facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en buen estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas ni daños, así como tampoco se han encontrado anomalías, por lo cual se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994, no obstante lo anterior, 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 del artículo 2.6 de la Circular externa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios No 006 de 2007 (Circular del Debido Proceso), habida cuenta que quedó demostrado que en el periodo de JULIO de 2018 se presentó una desviación que superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho únicamente modificar el consumo facturado de JULIO de 2018, cobrando el consumo promedio histórico equivalente a **10 m3**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-40055** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-7	470	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-7	470	10	18	15514	27925	-12411
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-7	470	10	18	9414	16946	-7531
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-7	470	0	0	-1	-3	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-7	470	10	18	16038	28869	-12830
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-7	470	10	18	9107	16392	-7285

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.*

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PARCIALMENTE PROCEDENTE el reclamo presentado por JULIÁN HERNÁNDEZ CATAÑO identificado con C.C. No. 10105892 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 JULIÁN HERNÁNDEZ CATAÑO enviando citación a Correo Electrónico:, jotahc12@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JULIÁN HERNÁNDEZ CATAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 931501 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231627-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIAN ANDRES RUA RESTREPO** 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	231627-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JULIAN ANDRES RUA RESTREPO
Matrícula No	1766807
Dirección para Notificación	julirua@hotmail.com POPULAR MODELO

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. 231627-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231627 de 3 DE DICIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE DICIEMBRE DE 2018 el señor JULIAN ANDRES RUA RESTREPO identificado con C.C. No. 18614707, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231627 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1766807 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 2 BIS # 12- 23 APTO 202

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 SESENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS PESOS (\$68.400), con fecha límite de pago el **29 de NOVIEMBRE de 2018**.

Por lo anterior, el día **31 de NOVIEMBRE de 2018 a la 03:16 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. Procedimiento que efectivamente se ejecutó según refiere el sistema de información comercial.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago de forma extemporánea, **ya que pagó el día 31 de NOVIEMBRE de 2018 a la 02:29 pm**.

Consultado el sistema de información comercial la Empresa intentó realizar la reconexión del servicio el día **1° de DICIEMBRE de 2018**, más no pudo ejecutarse dicho procedimiento porque la llave estaba mala.

Tras poner en conocimiento de la inconformidad del usuario a la Empresa UNIÓN TEMPORAL COMERCIAL quién realiza los procesos de corte y reconexión del servicio en todos los predios de la ciudad, manifestaron que: *[visitaron nuevamente el predio el día 02 de DICIEMBRE de 2018 y efectuaron la reconexión del servicio, están 100% seguros de que el inmueble quedó con el servicio de acueducto debidamente reconectado]*.

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

labor realizada por ellos goza de la presunción de buena fe. **5).** Los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual a dos períodos, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio. Dichos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio.

En este orden de ideas, tenemos que frente a la pretensión de reconectar el servicio se pone de presente que el servicio ya ha sido reconectado, y que además en el sistema desde el **1° de DICIEMBRE de 2018** que se intentó realizar la reconexión del servicio se consignó que la reconexión no tendría cobro, por lo anteriormente expuesto, al presentarse la carencia actual de objeto este Departamento concluye que no es procedente acceder a lo solicitado en el escrito petitorio.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JULIAN ANDRES RUA RESTREPO identificado con C.C. No. 18614707 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 JULIAN ANDRES RUA RESTREPO enviando citación a Correo Electrónico:, julirua@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JULIAN ANDRES RUA RESTREPO la

cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1766807 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231635-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AUGUSTO ISAZA** 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	231635-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	AUGUSTO ISAZA
Matrícula No	423087
Dirección para Notificación	augustoisaza1615@gmail.com GAMMA 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. 2829815

Resolución No. 231635-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231635 de 3 DE DICIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE DICIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) AUGUSTO ISAZA identificado con C.C. No. 4451675, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231635 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 423087 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: BLQ 23 APTO 116 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7,2018-11,2018-10,2018-9,2018-8.

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

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en los períodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de JULIO de 2018 el medidor registró de **1216 m3 a 1239 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **23 m3**.

En el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de **1239 m3 a 1260 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **21 m3**.

En el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **1260 m3 a 1280 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **20 m3**.

En el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **1280 m3 a 1300 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **20 m3**.

En el período de NOVIEMBRE de 2018 la lectura se mantuvo en **1300 m3**, debido a que el medidor fue enviado a pruebas de calibración; sin embargo, se facturó por promedio de **25 m3**.

Ahora bien, analizados los consumos facturados en NOVIEMBRE de 2018 se identificó que la Empresa facturó 25 m3 por promedio de los últimos 6 meses del predio reclamante, debido a que el servicio estaba directo. Lo anterior se realizó en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 en su inciso segundo que dice:

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

En visita realizada el 7 de DICIEMBRE de 2018 se encontró que el predio tiene servicio

directo, allí habitan 3 personas y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que en los períodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2018 se facturó por diferencia de lectura y en el período de NOVIEMBRE de 2018 se facturó por promedio en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994, debido a que el servicio estaba directo.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por AUGUSTO ISAZA identificado con C.C. No. 4451675 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) AUGUSTO ISAZA enviando citación a Correo Electrónico:, augustoisaza1615@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: AUGUSTO ISAZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y

alcantarillado a la Matrícula No. 423087 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231661-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ALFONSO PRIETO** 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	231661-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUIS ALFONSO PRIETO
Matrícula No	614701
Dirección para Notificación	MZ 16 LT 1 BAJOS LOCAL 2500 LOTES SECTOR A

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. 2829872

Resolución No. 231661-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231661 de 3 DE DICIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE DICIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) LUIS ALFONSO PRIETO identificado con C.C. No. 2842896, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231661 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 614701 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 16 LT 1 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 6 DE DICIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Luis prieto 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° 0915MMCEL99173AA el cual registra una lectura acumulada de 1272 m3. Se revisó el predio no hay fugas todo en buen estado viven dos personas y no permanece en la casa.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 06 de Diciembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 1272 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 2 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Noviembre de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó 21 mt3, de 1249 mt3 pasó a 1270 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el Periodo de 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.”*

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 LUIS ALFONSO PRIETO identificado con C.C. No. 2842896 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) LUIS ALFONSO PRIETO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 LT 1 BAJOS LOCAL 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: LUIS ALFONSO PRIETO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 614701 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 7 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231636-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FLOR DE JESUS MONTOYA MOLINA** 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	231636-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	FLOR DE JESUS MONTOYA MOLINA
Matrícula No	1793371
Dirección para Notificación	CR 15 # 157 INTERIOR 19 CS 21 GALICIA BAJA

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. 2829619

Resolución No. 231636-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231636 de 3 DE DICIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE DICIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) FLOR DE JESUS MONTOYA MOLINA identificado con C.C. No. 42134772, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231636 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1793371 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 15 # 157- 13 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE DICIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Maria Alejandra Aranda como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1015MMCMX01443AA el cual registra una lectura acumulada de 460 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado.

Nota toda la tubería está a la vista

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 07 de Diciembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 460 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 4 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Noviembre de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó 15 mt3, de 438 mt3 pasó a 453 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de

Pereira en el Periodo **de 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.”*

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 FLOR DE JESUS MONTOYA MOLINA identificado con C.C. No. 42134772 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) FLOR DE JESUS MONTOYA MOLINA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 157 INTERIOR 19 CS 21 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: FLOR DE JESUS MONTOYA MOLINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1793371 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 7 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231637-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **WILSON DUQUE HIGUITA** 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	231637-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	WILSON DUQUE HIGUITA
Matrícula No	1830181
Dirección para Notificación	CARRERA 10 # 17-35 PISO 4 CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2829748

Resolución No. 231637-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231637 de 3 DE DICIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE DICIEMBRE DE 2018 el señor WILSON DUQUE HIGUITA identificado con C.C. No. 10119211, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231637 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1830181 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 19 # 94- 96 MZ B CS 1 en período de NOVIEMBRE de 2018.

Inicialmente este Departamento se pronunciará solo a manera de información respecto al consumo facturado en los periodos de SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2018 en los siguientes términos a saber:

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** el medidor registró de **2486 m3 a 2592 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **106 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **24 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*". Además se registra la siguiente observación: "*predio ocupado por 04 personas, hay sanitario con fuga por rebose en la alcoba principal del piso 1, están haciendo trabajos de pintura*", **dejando pendiente por facturar 82 m3**.

Al respecto, 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*".

Para el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** el medidor registró de **2592 m3 a 2696 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **104 m3**, que sumado a los **82 m3** pendientes por facturar del período de SEPTIEMBRE de 2018 da como resultado **186 m3**. Por lo cual la Empresa facturó **186 m3**. Además se registra la siguiente observación: "*[Se revisó el predio con el geófono en el cual no existe fuga interna. Se cobran 82 m3 pendientes del mes 9, se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, se encontró fuga en sanitario, presenta rebose]*". **No quedando consumos pendientes por facturar para próximas facturaciones.**

Para el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de **2696 m3 a 2774 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **78 m3** con observación: "*3 Personas, hay sanitario con fuga por rebose. Piso 2*".

En visita realizada el **07 de DICIEMBRE de 2018** se encontró lo siguiente: "*[Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. Se anexa fotografía del medidor]*" el medidor No. 1115MMCCA14399AA de 1/2" registrando una lectura acumulada

de **2828 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.

Adicionalmente, es imperativo resaltar que cuando en los inmuebles se presentan fugas, el registro de la lectura que efectúa el dispositivo de medida se acelera, como consecuencia directa de que el flujo de agua que pasa por el dispositivo de medida pasa a mayor velocidad, dicho diagnóstico puede ser válidamente realizado por el personal operativo.

Por otra parte, en la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP al predio objeto de estudio el día el **07 de DICIEMBRE de 2018**, que se relacionaron con anterioridad, se encontró que **el medidor está en buen estado**, no obstante lo anterior, si el usuario desea que al equipo de medida se le realice prueba de calibración, se le informa que estos servicios son adicionales y no están incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al trasladar el medidor al laboratorio y realizar todas las pruebas, por tanto, los suscriptores y/o usuarios interesados en que se realice calibración del aparato de medida, pueden solicitarlo en el Centro de Servicios de la Empresa y asumir su costo.

Por consiguiente, podemos concluir que se presentó un incremento del consumo debido a la existencia de una fuga visible, la cual según el diagnóstico técnico de la visita efectuada el **07 de DICIEMBRE de 2018** ya fue reparada, en razón de lo cual el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor, en razón de lo cual el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor, por cuanto la Empresa facturó el consumo con base en la diferencia de lectura, de ahí que la Empresa ha actuado de conformidad con la ley 142 de 1994, especialmente los siguientes artículos:

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

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

Artículo 150. De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

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

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 WILSON DUQUE

HIGUITA identificado con C.C. No. 10119211 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a WILSON DUQUE HIGUITA enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 10 # 17-35 PISO 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: WILSON DUQUE HIGUITA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1830181 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra el periodo facturado de NOVIEMBRE de 2018 frente al cual se pronunció este Departamento mediante 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231678-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA LUCIA PALACIO RODAS** 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	231678-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA PALACIO RODAS
Matrícula No	1855915
Dirección para Notificación	MZ H CS 5 PISO 2 LA ALAMEDA ALAMEDA

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. 2829989

Resolución No. 231678-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231678 de 4 DE DICIEMBRE 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 4 DE DICIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) MARTHA LUCIA PALACIO RODAS identificado con C.C. No. 34042207, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231678 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1855915 Ciclo: 14 ubicada en: CR 4 # 25- 153 A 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 del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE DICIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Maria Irma Moreno como usuario del servicio público y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA74251AA el cual registra una lectura acumulada de 289 m3. Se revisó el predio, no se observan fugas perceptibles o visibles, pero se observa el medidor girar con llaves cerradas, lo cual evidencia que debe reparar la tubería interna, porque se presenta fuga imperceptible. El propietario del predio, debe buscar el escape y reparar la tubería. No se le envió el equipo del geófono, para que no incurra en un gasto de \$68.000 porque el costo de la revisión no está incluida en la estructura tarifaria y el suscriptor debe asumir el valor de la revisión.

Se le recomienda buscar el escape y reparar la tubería, de lo contrario debe cambiar toda la red.

Por la existencia de la fuga imperceptible, se accede a modificar el consumo del periodo de NOVIEMBRE DE 2018, al consumo promedio, es decir 18 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -18618 detallado así:

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

CONSUMO ACUEDUCTO	2018-11	408	5	17	7757	26373	-18617
AJUSTE A LA DECENA	2018-11	408	0	0	-2	0	-2

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTHA LUCIA PALACIO RODAS identificado con C.C. No. 34042207 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente

resolución al señor(a) MARTHA LUCIA PALACIO RODAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ H CS 5 PISO 2 LA ALAMEDA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTHA LUCIA PALACIO RODAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1855915 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231677-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DONELLY RIOS ACEVEDO** 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	231677-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA DONELLY RIOS ACEVEDO
Matrícula No	446435
Dirección para Notificación	LT 605 LOS CRISTALES

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. 2829973

Resolución No. 231677-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231677 de 4 DE DICIEMBRE 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 4 DE DICIEMBRE DE 2018 la señora MARIA DONELLY RIOS ACEVEDO identificada con C.C. No. 42022617, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231677 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 446435 Ciclo: 12 ubicada en: LT 605 en los periodos de **OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018**.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en los periodos de **OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018** en los siguientes términos, a saber:

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

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIÓN
OCTUBRE DE 2018	Lectura actual 165 m3 menos (-) lectura anterior 189 m3 m3 es igual (=) a 24 m3	Sin anomalía. Predio recién ocupado.
NOVIEMBRE DE 2018	Lectura actual 189 m3 menos (-) lectura anterior 40 m3 m3 es igual (=) a 219 m3	Sin anomalía. Se verificó lectura. 04 personas

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada al inmueble objeto de estudio el día **05 de DICIEMBRE de 2018** en la que participó el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S, se determinó que: el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el equipo de medida **N° P1415MMRSA52685AA**, el cual está funcionando y registra una lectura acumulada de **235 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, así mismo se encontró lo siguiente, a saber: *"[En el predio no utiliza el sanitario, lo vacía con balde, tiene fuga en la ducha, instalaciones deficientes, tiene fuga en los acoples del medidor. Habitan el inmueble 05 personas hace 02 meses]"*.

Que en consecuencia se le informa al usuario que debe proceder a reparar las fugas detectadas lo más pronto posible para no desperdiciar agua potable y adicionalmente lograr que en las próximas facturas los consumos se normalicen.

Que para tranquilidad del usuario se le informa que este Departamento mediante la solicitud **N° 2831456** comisionó al área de operaciones de la empresa para que proceda a efectuar las reparaciones que deban ejecutarse para dar cabal solución a la problemática relacionada con **la fuga en los acoples del medidor**.

Que adicionalmente, 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, 2°. La Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual. 3°. Resulta pertinente informar que si el usuario desea que al equipo de medida se le realice prueba de calibración, estos servicios son adicionales y no están incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al trasladar el medidor al laboratorio y realizar todas las pruebas, por tanto, los suscriptores y/o usuarios interesados en que se realice calibración del aparato de medida, pueden solicitarlo en el Centro de Servicios de la Empresa y asumir su costo.

Que en este orden de ideas, se concluye que es procedente reliquidar los periodos de **OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018** con base al promedio histórico del inmueble. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-97405** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-10	490	12	13	-2364	-2561	197
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-10	490	12	24	20678	41357	-20678
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-11	490	12	30	18617	46541	-27925
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-11	490	12	13	-2626	-2845	219
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-10	490	12	24	18617	37233	-18617
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-10	490	12	13	-2626	-2845	219
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-10	490	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-11	490	0	0	-1	-3	2
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-11	490	12	13	-2364	-2561	197

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-11	490	12	30	20678	51696	-31018
-------------------------------	---------	-----	----	----	-------	-------	--------

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA DONELLY RIOS ACEVEDO identificado con C.C. No. 42022617 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a MARIA DONELLY RIOS ACEVEDO enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 605 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 DONELLY RIOS ACEVEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 446435 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231712-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA JANETTE DIAZ 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	231712-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARTHA JANETTE DIAZ GARCIA
Matrícula No	1603307
Dirección para Notificación	MZ 17 CS 25 PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO

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. 231712-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231712 de 5 DE DICIEMBRE 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 5 DE DICIEMBRE DE 2018 la señora MARTHA JANETTE DIAZ GARCIA identificada con C.C. No. 65775916, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231712 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1603307 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 17 CS 25 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 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de \$32.400), con fecha límite de pago el día **29 de OCTUBRE de 2018.**

Por lo anterior, el día **30 de OCTUBRE de 2018 a la 01:50 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, como se procede a relacionar en la siguiente imagen:

Predio	Fecha Corte	Razon NO corte	Cobró corte	Vlr. cobrado
1603307	30/10/2018 1:50:00 p. m.	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	<input checked="" type="checkbox"/>	\$35,937.00

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago de forma extemporánea, **ya que pagó** el día **06 de NOVIEMBRE de 2018 a las 06:34 pm**, como se procede a relacionar:

Año	Mes	Valor	Estado	Fecha Recaudo	Fecha Reg	Entidad
2018	Septiembre	\$9,430.00	Aplicado	18/09/2018	18/09/2018 12:20:50 p. m.	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.
2018	Octubre	\$32,400.00	Aplicado	06/11/2018	06/11/2018 6:34:53 p. m.	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.

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

acta de corte y de reconexión, por lo cual se presume que las mismas fueron suministradas al momento de ejecutar dichos procesos, puesto que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos goza de la presunción de buena fe y 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 a dos períodos, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio. Dichos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio, a pesar de no haberse ejecutado por oposición de usuario.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTHA JANETTE DIAZ GARCIA identificado con C.C. No. 65775916 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 MARTHA JANETTE DIAZ GARCIA enviando citación a Dirección de

Notificación:, MZ 17 CS 25 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTHA JANETTE DIAZ GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1603307 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231707-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA NURY VARGAS OCHOA** 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	231707-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	BLANCA NURY VARGAS OCHOA
Matrícula No	1115583
Dirección para Notificación	MZ 13 CS 31 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

Resolución No. 231707-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231707 de 5 DE DICIEMBRE 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 5 DE DICIEMBRE DE 2018 la señora BLANCA NURY VARGAS OCHOA identificada con C.C. No. 42159852, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231707 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1115583 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 13 CS 31 en el periodo de **NOVIEMBRE de 2018**.

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 TREINTA Y DOS MIL DOSCIENTOS SETENTA PESOS (\$32.270), con fecha límite de pago el **29 de OCTUBRE de 2018**.

Por lo anterior, el día **31 de OCTUBRE de 2018 a la 04:25 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. Procedimiento que efectivamente se ejecutó según refiere el sistema de información comercial.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago de forma extemporánea, **ya que pagó el día 31 de OCTUBRE de 2018 a la 04:53 pm**.

La reconexión del servicio fue realizada el día **08 de NOVIEMBRE de 2018**.

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

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual a dos períodos, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio. Dichos cobros se generan por los

gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio.

No obstante lo anterior, teniendo en cuenta el hecho de que si bien el pago del periodo de facturación de **OCTUBRE de 2018** se realizó extemporáneamente, y se realizó el pago después de efectuarse el proceso de corte, pero en el mismo día, además teniendo en cuenta que la ley 142 de 1994 es su artículo 96. Estipula: “*Quienes presten servicios públicos domiciliarios **podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran***”, este Departamento haciendo uso de la potestad antedicha procederá a eliminar el cobro de la reconexión facturado en el periodo de **NOVIEMBRE de 2018** por la suma de **\$35937**, reliquidando dicho valor a favor de la matrícula objeto de reclamación.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONE XION DEL SERVICI O	2018-11	484	0	0	0	35937	-35937

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

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 BLANCA NURY VARGAS OCHOA identificado con C.C. No. 42159852 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 BLANCA NURY VARGAS OCHOA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 CS 31 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BLANCA NURY VARGAS OCHOA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1115583 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231727-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN DAVID VARGAS SOTO** 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	231727-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JUAN DAVID VARGAS SOTO
Matrícula No	1092436
Dirección para Notificación	MZ 12 CS 44 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. 2831016

Resolución No. 231727-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231727 de 5 DE DICIEMBRE 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 5 DE DICIEMBRE DE 2018 el señor JUAN DAVID VARGAS SOTO identificado con C.C. No. 1088293269, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231727 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1092436 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 12 CS 44 en el período de NOVIEMBRE de 2018.

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el período de NOVIEMBRE de 2018 en los siguientes términos, a saber:

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de **238 m3 a 257 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **19 m3**.

En visita realizada el 07 de DICIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. C17LA124255AA de 1/2", en buen estado y registrando normal una lectura acumulada de **266 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. Se revisó el predio en el cual no hay fugas, todo en buen estado. Se revisó sanitario llaves y no existen fugas. A continuación se adjunta la evidencia fotográfica:



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

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, así mismo el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

De 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.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JUAN DAVID VARGAS SOTO identificado con C.C. No. 1088293269 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 JUAN DAVID VARGAS SOTO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 12 CS 44 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: JUAN DAVID VARGAS SOTO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1092436 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231744-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEIDY JANETH LADINO CARVAJAL** 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	231744-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LEIDY JANETH LADINO CARVAJAL
Matrícula No	19534888
Dirección para Notificación	leidyvivanasotocortes@gmail.com SAN JOAQUIN

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. 2831148

Resolución No. 231744-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231744 de 6 DE DICIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE DICIEMBRE DE 2018 la señora LEIDY JANETH LADINO CARVAJAL identificada con C.C. No. 1089721205, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231744 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19534888 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CR 38 B # 78 - 76 TORRE 4 G APTO 303 en el período de NOVIEMBRE de 2018.

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el período de NOVIEMBRE de 2018 en los siguientes términos, a saber:

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de **432 m3 a 461 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **29 m3**.

En visita realizada el 07 de DICIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. 041050 de 1/2", en buen estado y registrando normal una lectura acumulada de **471 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. Se revisó el predio en el cual no hay fugas, todo en buen estado. Se revisó el apto no hay fugas, todo en buen estado, viven dos personas hace un mes y medio. No se observan reparaciones. A continuación se adjunta la evidencia fotográfica:



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

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, así mismo el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

De 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.

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 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 LEIDY JANETH LADINO CARVAJAL identificado con C.C. No. 1089721205 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo

indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a LEIDY JANETH LADINO CARVAJAL enviando citación a Correo Electrónico:, leidyvivanasotocortes@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: LEIDY JANETH LADINO CARVAJAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19534888 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 7 DE DICIEMBRE 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. 231730-52 de 7 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROBERTO ARTURO MORENO MUÑOZ** 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	231730-52
Fecha Resolución	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ROBERTO ARTURO MORENO MUÑOZ
Matrícula No	1010156
Dirección para Notificación	CL 24 # 18 -11 EL VERGEL

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. 2830980

Resolución No. 231730-52

DE: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231730 de 5 DE DICIEMBRE 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 5 DE DICIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) ROBERTO ARTURO MORENO MUÑOZ identificado con C.C. No. 10116434, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231730 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1010156 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 18 # 23- 65 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 667 m3 a 693 m3, arrojando una diferencia de lectura de 26 m3.

En visita realizada el 7 de DICIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1315MMCEL37517AA de 1/2", funcionando normal, con lectura de 706 m3 la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial. Además, se observó que el predio está desocupado, internamente no tienen llaves y están taponadas las tuberías debido a que hurtaron los accesorios. 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 ROBERTO ARTURO MORENO MUÑOZ identificado con C.C. No. 10116434 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ROBERTO ARTURO MORENO MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 24 # 18 -11 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ROBERTO ARTURO MORENO MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1010156 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 7 DE DICIEMBRE 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**