

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. 6218-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA PATRICIA ARIAS LPEZ** 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	6218-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DIANA PATRICIA ARIAS LPEZ
Matrícula No	1763671
Dirección para Notificación	RIVERACAMPESTREPH@HOTMAIL.COM VILLA OLIMPICA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Señor (a):

DIANA PATRICIA ARIAS LPEZ

RIVERACAMPESTREPH@HOTMAIL.COM - VILLA OLIMPICA

Teléfono: 3335599

PEREIRA

DERECHO DE PETICIÓN:

No. 6218 Radicado el 28 DE NOVIEMBRE DE 2018

Matrícula No.:

1763671

Calidad del Peticionario:

Otros

Causal de la Petición:

SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN: 8 PETICIONES ADJUNTAS.

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

En atención a su escrito petitorio radicado el 28 DE NOVIEMBRE DE 2018, mediante el cual solicita revisión de la factura por altos consumos de acueducto y alcantarillado, al respecto comedidamente me permito precisar lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

establecida entre la entidad y el usuario, ni que aquellas estén legitimadas para obtener información detallada sobre los consumos, o para exigir la prestación de servicios adicionales o la reducción de las sumas facturadas, por ejemplo; precisamente porque situaciones como éstas integran el derecho de los usuarios, caso por caso, a gozar de los servicios públicos domiciliario en ciertas y determinadas condiciones. (...)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

relación constituye condición anterior y necesaria para dictar sentencia de mérito favorable a una o a otra”.

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

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

Para acreditar la legitimación en la causa por activa dentro de la presente acción, el señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO, debió aportar el documento idóneo que lo acreditara como propietario o arrendatario de uno de los inmuebles ubicados en al menos uno de los conjuntos a los que la Superintendencia ordenó hacer la mencionada devolución o constancia de la Empresa de Energía de Pereira que indicara que éste es su usuario, pero dicha prueba no se aportó en el proceso, motivo por el cual, no se documentó que el accionante fuera uno de los usuarios beneficiados con la devolución ordenada en el numeral tercero de la Resolución No. 2012240004035 del 17 de febrero de 20121, motivo por el cual se declara probada la excepción propuesta por la Empresa de Energía de Pereira.

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

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

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

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

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

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

CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO

Que el día **28 de NOVIEMBRE de 2018** el (la) señor (a) **DIANA PATRICIA ARIAS LOPEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24695972**, presentó el PETICIÓN radicado con el número **6218** consistente en:

(...)

- *Se nos entregue el acta de visita por parte de los técnicos, donde se evidencie el daño, causa y soluciones.*
- *Al tratarse de aguas lluvias no canalizadas, se nos informe quien es la entidad, persona natural o jurídica que tiene bajo su responsabilidad la canalización de dichas aguas*
- *Al tratarse de aguas lluvias no canalizadas y siendo Aguas y Aguas la entidad a cargo del alcantarillado se nos*

¹ Folios Nos. 31 a 53.

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

informe el diseño que se tiene o debe tener para esta.

- Se nos informe por escrito el diagnóstico remitido por escrito a las entidades que tienen bajo su responsabilidad tal labor.
- Se nos informe que plan de contingencia tiene aguas y aguas para mitigar el riesgo que estas aguas lluvias representan para el conjunto.
- En caso de considerar que no existe ningún riesgo, respondernos por escrito Por qué técnicamente no es un riesgo.
- En caso de no ser responsabilidad de Aguas y Aguas la solución de la canalización de estas aguas hasta el río censura nos respondan por escrito, que entidades si son responsables de tales obras.
- En caso de ser Aguas y Aguas el responsable de las obras y ante el inminente riesgo que representa estas aguas sin canalizar para el conjunto Rivera Campestre, nos informen fecha de inicio de las obras tendientes a resolver el problema y la forma como se hará.

(...)

Lo anterior respecto del inmueble con matrícula **No. 1763671** ubicado en la dirección **CR 25 # 86- 171 A.COMUN, URB. RESIDENCIAL RIVERA CAMPESTRE, VILLA OLIMPICA.**

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

Que en este orden de ideas, la señora **DIANA PATRICIA ARIAS LOPEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 24695972**, no acreditó ostentar la calidad de propietario, usuario o suscriptor del inmueble con **matrícula No. 1763671**, ni de representante legal de la copropiedad, o bien que cuenta con poder legalmente constituido para representar los intereses de las personas legitimadas, por lo cual se concluye que el reclamante adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad de la **petición No. 6218 con fecha de radicación el 28 de NOVIEMBRE de 2018.**

Que en este orden de ideas nos encontramos ante una petición incompleta, por lo cual resulta imperativo solicitar al reclamante que complete la petición suministrando los documentos que avalen la calidad de propietario, usuario, suscriptor o de representante legal como lo es la **certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada**, o poder debidamente constituido respecto del inmueble con matrícula **No. 1763671**, para lo cual se le otorga un término máximo de diez (10) días. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

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

Por último y no menos importante, se informa que, una vez subsanada la situación anteriormente relacionada y justificada, se presente la solicitud con dirección al Ingeniero ROBERTO PARRA, Sugerente Técnico de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, quien representa la dependencia idónea para la información que requiere.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Declarar incompleto el derecho de petición presentado por el (la) señor (a) **DIANA PATRICIA ARIAS LOPEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 24695972**, de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Solicitar que el (la) señor (a) **DIANA PATRICIA ARIAS LOPEZ**, complete la información consistente en la presentación de los documentos que acrediten la calidad de propietario, usuario o suscriptor, o de representante legal como lo es la **certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada**, o poder debidamente constituido respecto del inmueble con matrícula **No. 1763671** para el asunto 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 solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

ARTICULO TERCERO. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al (la) señor (a) **DIANA PATRICIA ARIAS LOPEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24695972**, enviando citación a la dirección: **CR 25 # 86- 171 A.COMUN, URB. RESIDENCIAL RIVERA CAMPESTRE, VILLA OLIMPICA**, haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO CUARTO. 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 QUINTO. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **chcuellar**

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. 144-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	144-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	RICARDO BERMUDEZ OSPINA
Matrícula No	1222470
Dirección para Notificación	CR 2 BIS # 30- 42 PS 2 JOSE MARTI

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Señor (a):
RICARDO BERMUDEZ OSPINA
CR 2 BIS # 30- 42 PS 2
Teléfono: 3112709385

Radicación: 144 del 23 DE NOVIEMBRE DE 2018
Matrícula: 1222470
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON PROCEDIMIENTO DE CORTE DESDE LA RED CENTRAL EN SU PREDIO YA QUE REALIZO UN ACUERDO DE PAGO DANDO UN ABONO DE 100 MIL PESOS PARA QUE LE REALIZARAN LA RECONEXION DEL SERVICIO LLAMO DESDE 20 DE NOVIEMBRE A LA LINEA 116 PARA SOLICITAR LA RECONEXION Y LE INFORMARON QUE EN UN TRANCURSO DE 24 HRAS LE REALIZARIAN LA RECONEXION LA CUAL NO SE HA GENERADO LLAMO HASTA EL 23/11/2018 DONDE YA SE LE INFORMO QUE DEBIA ACERCARSE A LA OFICINA PRINCIPAL DONDE YA SE LE INFORMO QUE DEBIA CANCELAR ESTE PROCEDIMIENTO DE CORTE Y RECONEXION DE APROXIMADAMENTE 2 MILLONES, DINERO CON EL QUE NO CUENTA, SOLICITA QUE LE EFECTUEN LA RECONEXION DEL SERVICIO YA QUE LE ACEPTARON EL ACUERDO DE PAGO Y ESPERANZADO EN TENER NUEVAMENTE EL LIQUIDO VITAL MANIFIESTA QUE VIVE CON DOS ADULTO MAYORES LOS CUALES TAMBIEN SON DISCAPACITADOS SU MADRE PERDIO LA MEMORIA Y SU PADRE PERMANECE EN CAMA, SOLO UNA PERSONA DEL NUCLEO FAMILIAR TIENE TRABAJO SON PRESONAS DE MUY BAJOS RECURSOS. SOLICITA REVISION A ESTE PROCESO Y SOLUCION.

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

En atención a la queja radicada el 23 DE NOVIEMBRE DE 2018, mediante la cual manifiesta, que se realizó acuerdo de pago para realizar reconexión del servicio, y que este no se efectuó dentro del termino establecido, por otro lado manifiesta que se le informó que dicho acuerdo no tenía validez que el mismo debía hacerse bajo otros parametros y valores diferentes, así las cosas este Departamento procederá a pronunciarse así:

Que una vez analizada la queja el usuario este Departamento procedió analizar la información que reposa en nuestro sistema 5iinco y se evidencia inconsistencia en el acuerdo de pago de fecha 21 de Noviembre, por lo que se procedió a crear uno nuevo bajo el número 9500118622 con fecha 28 Noviembre de 2018, y el cual se encuentra estado Vigente, de igual forma que el servicio se está prestando actualmente, pues se está facturando por diferencia de lectura.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) RICARDO BERMUDEZ OSPINA identificado con C.C. No. 1088295259 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) RICARDO BERMUDEZ OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación: CR 2 BIS # 30- 42 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 18527-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIRO CUCAITA TOVAR** 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	18527-52
Fecha Resolución Recurso	11 DE DICIEMBRE DE 2018
RECLAMO	231026 de 8 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JAIRO CUCAITA TOVAR
Identificación del Peticionario	79349853
Matrícula No.	615971
Dirección para Notificación	CL 65 # 25 - 45 BRISAS DEL CONSOTA

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. 18527-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18527 DE 21 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 231026 DE 30 DE OCTUBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JAIRO CUCAITA TOVAR, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 79349853 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 231026-52 de 8 DE NOVIEMBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD de la factura con matrícula No. 615971 Ciclo 11, ubicada en la dirección CL 65 # 25 - 45, Barrio BRISAS DEL CONSOTA.

Que el reclamante por escrito presentado el **día 21 de NOVIEMBRE de 2018** manifiesta que:

1. Es cierto que se ha tratado de realizar acuerdos de pago, no obstante no ha contado con los recursos para sufragar tales cargos.
2. El **artículo 130 de la ley 142 de 1994**, establece que la Empresa tiene la obligación de ejecutar las deudas ejecutivamente o por jurisdicción coactiva, sin que a la fecha se haya ejecutado, dejando acumular 72 meses.
3. Solicita que se remitan todos los actos de suspensión y reconexión del servicio a la superintendencia de servicios públicos, con la finalidad de que se pruebe el rompimiento y por ende se cobren los últimos 5 períodos, los cuales deberán contar con las formalidades de orden legal.

De acuerdo con lo anterior, solicita lo siguiente:

1. Se decrete la ruptura de solidaridad respecto del predio identificado con la Matrícula No. 615971.
2. De no ser posible lo anterior, solicita llegar a un descuento considerable para subsanar la situación.
3. Se conceda el recurso de apelación.

Al respecto y comedidamente, nos permitimos precisarle lo siguiente:

Al ser una petición encaminada a resolver la solicitud de rompimiento de solidaridad, se procederá a contestar los cuestionamientos de manera uniforme, para lo cual, una vez consultado el sistema de información comercial de la Empresa respecto de la matrícula No. **615971**, corresponde a un inmueble de uso comercial ubicado en la **CL 65 # 25 – 45, barrio BRISAS DEL CONSOTA**, el cual cuenta con los servicios de acueducto y alcantarillado prestado por la Empresa a través del medidor **No. AP1315MMCAF32434AA**, instalado el día 02 de Octubre de 2018, con edad de facturación de **72 (facturas sin cancelar) por valor de \$21.587.740**, la empresa en múltiples ocasiones ha intentado suspender el servicio, pero ello no ha sido posible por diferentes situaciones ajenas a la voluntad de la Empresa; igualmente, en el resumen de facturas se observa que hubo aprovechamiento del líquido, pues el medidor registraba diferencia de lecturas, como se procede a relacionar en las imágenes adjuntas a continuación:

- Relación de procesos de suspensión adelantados por la Empresa del **17 de Marzo de 2010 al 17 de Noviembre de 2018**, encontrando como causal de no suspensión, la oposición al corte por parte del usuario, así:

	Predio	Edad	Fecha creación	Vlr. cobrado	Razón NO realización	Ejecución
CORTE	615971	71	17/11/2018 10:05	0	NO SE VISITO	06/12/2018 11:08
RECONEXION	615971	71	17/11/2018 10:05	0	NO SE VISITO	
CORTE	615971	7	22/06/2018	0		
RECONEXION	615971	7	22/06/2018	0		
CORTE	615971	71	31/10/2018 11:29	35.937	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	06/11/2018 14:22
RECONEXION	615971	71	31/10/2018 11:29	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	65	10/05/2018 16:03	35.937	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	23/05/2018 11:23
RECONEXION	615971	65	10/05/2018 16:03	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	64	12/04/2018 9:32	35.937	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	20/04/2018 11:32
RECONEXION	615971	64	12/04/2018 9:32	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	63	14/03/2018 8:55	35.937	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	24/03/2018 10:01
RECONEXION	615971	63	14/03/2018 8:55	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	61	11/01/2018 9:23	0	CONTINUA CORTADO	01/02/2018 11:47
RECONEXION	615971	61	11/01/2018 9:23	0	CONTINUA CORTADO	
CORTE	615971	56	16/08/2017 11:08	2.596	PRESENTA PAGO	22/08/2017 18:37
RECONEXION	615971	56	16/08/2017 11:08	0	PRESENTA PAGO	
CORTE	615971	38	12/02/2016 9:30	31.715	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	15/02/2016 11:49
RECONEXION	615971	38	12/02/2016 9:30	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	37	14/01/2016 9:24	29.640	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	22/01/2016 14:00
RECONEXION	615971	37	14/01/2016 9:24	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	36	17/12/2015 8:55	29.640	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	22/12/2015 14:56
RECONEXION	615971	36	17/12/2015 8:55	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	33	10/09/2015 9:05	29.640	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	05/10/2015 7:49
RECONEXION	615971	33	10/09/2015 9:05	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	31	24/04/2015 9:06	0	OPOSICION DEL USUARIO	27/04/2015 17:23
RECONEXION	615971	31	24/04/2015 9:06	0	OPOSICION DEL USUARIO	
CORTE	615971	30	09/04/2015 9:49	29.640	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	10/04/2015 14:04
RECONEXION	615971	30	09/04/2015 9:49	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	

CORTE	615971	29	12/03/2015 9:32	29.640	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	13/03/2015 13:58
RECONEXION	615971	29	12/03/2015 9:32	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	29	02/03/2015 9:05	28.337	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	03/03/2015 13:35
RECONEXION	615971	29	02/03/2015 9:05	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	28	13/02/2015 9:38	28.337	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	16/02/2015 10:28
RECONEXION	615971	28	13/02/2015 9:38	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	27	20/01/2015 10:11	28.337	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	23/01/2015 16:40
RECONEXION	615971	27	20/01/2015 10:11	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	26	22/12/2014 16:37	28.337	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	29/12/2014 16:27
RECONEXION	615971	26	22/12/2014 16:37	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	26	28/11/2014 15:29	28.337	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	02/12/2014 18:02
RECONEXION	615971	26	28/11/2014 15:29	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	23	12/09/2014 9:34	28.337	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	15/09/2014 10:08
RECONEXION	615971	23	12/09/2014 9:34	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	23	29/08/2014 8:54	0	CONTINUA CORTADO	
RECONEXION	615971	23	29/08/2014 8:54	0	CONTINUA CORTADO	
CORTE	615971	22	13/08/2014 10:12	28.337	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
RECONEXION	615971	22	13/08/2014 10:12	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	7	10/07/2014 8:14	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
RECONEXION	615971	7	10/07/2014 8:14	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	7	26/06/2014 8:33	0		
RECONEXION	615971	7	26/06/2014 8:33	29.640		05/05/2015 18:07
CORTE	615971	20	12/06/2014 8:17	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
RECONEXION	615971	20	12/06/2014 8:17	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	6	27/05/2014 7:42	35.937	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	24/03/2018 10:13
RECONEXION	615971	6	27/05/2014 7:42	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	5	13/05/2014 8:30	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
RECONEXION	615971	5	13/05/2014 8:30	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	5	30/04/2014 10:49	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	

RECONEXION	615971	5	30/04/2014 10:49	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	19	15/04/2014 9:06	35.937	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	08/11/2018 16:06
RECONEXION	615971	19	15/04/2014 9:06	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	19	08/04/2014 8:08	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
RECONEXION	615971	19	08/04/2014 8:08	0	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	
CORTE	615971	2	17/03/2010 8:24	26.068		
RECONEXION	615971	2	17/03/2010 8:24	0		

➤ Relación de la facturación desde el período de Septiembre de 2012 al período de Noviembre de 2018, así:

Año	Mes	Numero	Predio	Edad	Estado	Valor total
2018	Noviembre	45378447	615971	72	V	\$ 21.587.740,00
2018	Octubre	45219771	615971	71	A	\$ 20.546.280,00
2018	Septiembre	45065648	615971	70	A	\$ 20.002.590,00
2018	Agosto	44912569	615971	69	A	\$ 19.622.380,00
2018	Julio	44759652	615971	68	A	\$ 19.244.540,00
2018	Junio	44606985	615971	67	A	\$ 18.873.560,00
2018	Mayo	44454194	615971	66	A	\$ 18.485.170,00
2018	Abril	44302130	615971	65	A	\$ 18.068.400,00
2018	Marzo	44150260	615971	64	A	\$ 17.597.080,00
2018	Febrero	43998813	615971	63	A	\$ 17.264.330,00
2018	Enero	43847958	615971	62	A	\$ 16.927.580,00
2017	Diciembre	43697729	615971	61	A	\$ 16.569.810,00
2017	Noviembre	43547801	615971	60	A	\$ 16.223.530,00
2017	Octubre	43398209	615971	59	A	\$ 15.871.920,00
2017	Septiembre	43248965	615971	58	A	\$ 15.474.990,00
2017	Agosto	43100031	615971	57	A	\$ 15.108.670,00
2017	Julio	42951636	615971	56	A	\$ 14.720.620,00
2017	Junio	42803526	615971	55	A	\$ 14.412.270,00
2017	Mayo	42655755	615971	54	A	\$ 14.074.330,00
2017	Abril	42508278	615971	53	A	\$ 13.729.590,00
2017	Marzo	42361269	615971	52	A	\$ 13.405.080,00
2017	Febrero	42214637	615971	51	A	\$ 13.110.760,00

2017	Enero	42068271	615971	50	A	\$ 12.818.330,00
2016	Diciembre	41910066	615971	49	A	\$ 12.587.270,00
2016	Noviembre	41764371	615971	48	A	\$ 12.331.400,00
2016	Octubre	41618515	615971	47	A	\$ 12.085.100,00
2016	Septiembre	41473440	615971	46	A	\$ 11.848.330,00
2016	Agosto	41329035	615971	45	A	\$ 11.561.090,00
2016	Julio	41185111	615971	44	A	\$ 11.223.640,00
2016	Junio	41040527	615971	43	A	\$ 10.872.360,00
2016	Mayo	40896995	615971	42	A	\$ 10.556.550,00
2016	Abril	40754022	615971	41	A	\$ 10.266.510,00
2016	Marzo	40611297	615971	40	A	\$ 9.989.910,00
2016	Febrero	40468471	615971	39	A	\$ 9.742.970,00
2016	Enero	40326955	615971	38	A	\$ 9.457.560,00
2015	Diciembre	40185735	615971	37	A	\$ 9.175.430,00
2015	Noviembre	40044570	615971	36	A	\$ 8.882.750,63
2015	Noviembre	40044570	615971	35	A	\$ 8.867.320,00
2015	Octubre	39904193	615971	34	A	\$ 8.605.480,00
2015	Septiembre	39762801	615971	33	A	\$ 8.327.009,37
2015	Septiembre	39762801	615971	34	A	\$ 8.342.440,00
2015	Agosto	39602615	615971	33	A	\$ 8.090.050,00
2015	Julio	39442373	615971	2	A	\$ 867.150,00
2015	Julio	39442373	615971	2	C	\$ 1.397.150,00
2015	Junio	39282472	615971	1	A	\$ 864.860,00
2015	Mayo	39123648	615971	1	C	\$ 555.370,00
2015	Abril	38965093	615971	31	C	\$ 8.597.550,00
2015	Marzo	38807223	615971	30	A	\$ 8.294.900,00
2015	Febrero	38620954	615971	29	A	\$ 8.041.150,00
2015	Enero	38448796	615971	28	A	\$ 7.746.900,00
2014	Diciembre	38271839	615971	27	A	\$ 7.500.500,00
2014	Noviembre	38101925	615971	26	A	\$ 7.225.780,00
2014	Octubre	37931984	615971	25	A	\$ 6.995.160,00
2014	Septiembre	37767039	615971	24	A	\$ 6.783.890,00
2014	Agosto	37630973	615971	23	A	\$ 6.541.640,00
2014	Julio	37495144	615971	22	A	\$ 6.296.780,00
2014	Junio	37359733	615971	21	A	\$ 5.512.050,00
2014	Mayo	37215894	615971	20	A	\$ 5.292.920,00
2014	Abril	37080870	615971	19	A	\$ 4.975.490,00
2014	Marzo	36160076	615971	19	A	\$ 4.751.460,00
2014	Febrero	35943802	615971	18	A	\$ 4.523.470,00
2014	Enero	35927131	615971	2	A	\$ 561.330,00
2014	Enero	35857906	615971	2	C	\$ 105.000,00
2014	Enero	35857896	615971	2	A	\$ 255.000,00
2014	Enero	35767013	615971	2	A	\$ 666.330,00

2014	Enero	35688538	615971	2	C	\$ 886.330,00
2013	Diciembre	35567640	615971	1	A	\$ 220.000,00
2013	Diciembre	35487965	615971	1	A	\$ 473.510,00
2013	Noviembre	35284626	615971	1	C	\$ 543.930,00
2013	Octubre	35163829	615971	15	C	\$ 800.000,00
2013	Octubre	35163823	615971	15	A	\$ 5.265.830,00
2013	Octubre	35161990	615971	15	A	\$ 5.265.830,00
2013	Octubre	35085324	615971	15	A	\$ 5.265.830,00
2013	Septiembre	35050507	615971	13	A	\$ 5.067.330,00
2013	Septiembre	35050504	615971	13	A	\$ 5.067.330,00
2013	Septiembre	34885648	615971	13	A	\$ 5.040.210,00
2013	Agosto	34547210	615971	12	A	\$ 4.641.620,00
2013	Julio	34346973	615971	11	A	\$ 4.240.260,00
2013	Junio	34147414	615971	10	A	\$ 3.815.270,00
2013	Mayo	33946682	615971	9	A	\$ 3.408.190,00
2013	Abril	33724933	615971	8	A	\$ 3.030.890,00
2013	Marzo	33506144	615971	7	A	\$ 2.656.250,00
2013	Febrero	33291830	615971	6	A	\$ 2.256.700,00
2013	Enero	33050452	615971	5	A	\$ 1.859.580,00
2012	Diciembre	32849772	615971	4	A	\$ 1.466.160,00
2012	Noviembre	32664378	615971	3	A	\$ 1.101.800,00
2012	Octubre	32478655	615971	2	A	\$ 714.570,00
2012	Septiembre	32286654	615971	1	A	\$ 356.390,00

Que según el sistema de información comercial el inmueble de matrícula N°. 615971 continúa con el servicio por cuanto no se ha podido suspender, puesto que el inmueble lleva 72 periodos de facturación sin cancelar las facturas que periódicamente ha emitido la entidad.

Que frente al tema en comento, la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS mediante el CONCEPTO 521 DE 2008 señaló:

“[(...) Rompimiento de la solidaridad establecida en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 Existencia de causales legales de rompimiento de dicha solidaridad.

Lo dicho anteriormente, se deriva de un mandato legal contenido de manera expresa en los artículos 129 y 130 de la Ley 142 de 1994, por lo que ha de entenderse que cualquier excepción a la regla señalada sólo puede operar por ministerio de la ley, lo cual ocurre en por lo menos un caso detallado en la Ley 142 de 1994, cual es el de la omisión de la empresa en su obligación de suspender el servicio, cuando el usuario respectivo tiene una mora de dos (2) períodos consecutivos frente al pago de sus obligaciones como usuario. Esto quiere decir que a partir del tercer período de facturación, siempre y cuando la Empresa no haya procedido a suspender el servicio, el único responsable por el pago del mismo es el usuario que consumió o se benefició de él, sin que pueda la empresa cobrarle a propietario, poseedor o suscriptor diferente frente a los cuales se rompe la mencionada solidaridad.

De igual forma, existe otra excepción o fórmula legal de rompimiento de la solidaridad que opera frente a inmuebles dados en arriendo cuando el propietario denuncia el contrato y aporta una garantía, conforme lo señala la Ley 820 de 2002 y el Decreto 3130 de 2003, caso en el cual no queda vinculado solidariamente al contrato de prestación de servicios públicos que pueda suscribir o ejecutar su arrendatario.

Pero las anteriores no constituyen las únicas excepciones legales a la solidaridad en materia de servicios públicos domiciliarios, dado que existe por lo menos una más, que se deriva de lo dispuesto en la Ley 222 de 1995 (norma posterior a la Ley 142 de 1994), y que opera frente a los bienes adquiridos en procesos concordatarios o de liquidación obligatoria (...)].”

De lo anterior, se debe resaltar que la Empresa ha realizado las acciones encaminadas a la suspensión del

servicio, sin que se hayan podido ejecutar por la oposición realizada por el usuario, de tal manera que, no puede inferirse que la empresa ha omitido su obligación de suspender el servicio en los términos ya expuestos.

Que en este orden de ideas, la empresa ha procurado dar aplicación a los artículos 140 y 141 de la ley 142 de 1994, y a lo establecido en el contrato de condiciones uniformes, así como también a lo preceptuado en el artículo 129 de la Ley 142/94 que establece: Celebración del contrato. Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.

Que por otra parte, la superintendencia de servicios públicos domiciliarios mediante concepto SSPD-OJ-314 de 2007, en una consulta sobre el particular manifestó: *“Mediante Concepto SSPD-OJ 258 de 2006 esta Oficina señaló que, conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. Se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Es pues, un término de caducidad que opera a favor de las empresas”*. Es decir, que el usuario de servicios públicos domiciliarios, cuenta con 05 meses para presentar reclamos relacionados con las facturas de servicios públicos, pasado ese tiempo, ya no es posible presentar ninguna reclamación sobre la factura correspondiente, artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

En cuanto a la ejecución en materia jurisdiccional de la factura o acción coactiva, se tiene para indicar que, las facturas de servicios públicos prescriben por la vía ejecutiva a los 05 años y por la vía ordinaria a los 10 años, es decir, que si en 05 o 10 años (según corresponda) a partir de la exigibilidad de la factura, la empresa de servicios públicos no la cobra, ya no será posible hacerlo, siempre y cuando se den ciertos presupuestos jurídicos, en razón a lo cual la Empresa mes a mes emite la factura de cobro de servicios públicos domiciliarios.

Que así mismo se informa que en términos generales **los cobros inoportunos se configuran:** cuando las empresas no facturaron por **1).** Error, **2).** omisión, **3)** investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores y transcurridos cinco meses de haber entregado las facturas las empresas ya no pueden facturar lo no cobrado dentro del **tiempo o término legal para hacerlo, en consecuencia, no aplican al caso en particular.**

Que además de lo anteriormente expresado, al revisar en el sistema de información comercial, se ha tratado de llegar a los acuerdos de pago, sin que hayan sido fructíferos, denotando una imposibilidad de lograr un nuevo acuerdo, resaltando que el usuario se ha valido de diferentes artimañas para no permitir la ejecución de la suspensión del servicio, por lo tanto la deuda que ostenta el inmueble ubicado en la **Carrera CL 65 # 25 – 45, BRISAS DEL CONSOTA**, identificado con la matrícula No. **615971**, con un total de **72 (facturas sin cancelar) por valor de \$21.587.740**, tal y como se informó amplia y suficientemente están ajustadas a los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios, por lo tanto, éste departamento considera no procedente el decreto de la ruptura de la solidaridad y en consecuencia no es procedente acceder a las pretensiones incoadas.

Lo anterior con fundamento legal en:

La Ley 142 de 1994 en su Artículo 130 dispone.- **Partes del contrato.** *Son partes del contrato la Empresa de servicios públicos, y los usuarios.*

El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes ó bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales de servicios públicos. La factura expedida por la Empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial.

Adicional a lo anterior el decreto 3130 de noviembre 4 de 2003 en su Artículo 5° dispone: **Denuncio del contrato de arrendamiento.** *El arrendador y/o el arrendatario deberá informar a las Entidades o Empresas de*

Servicios Públicos domiciliarios, a través del formato previsto en el presente Decreto y con la información mínima exigida en el artículo 8º, de la existencia o terminación del contrato de arrendamiento.

Artículo 10. Vigencia. El presente decreto rige a partir del diez (10) de julio de 2004.

Parágrafo 1º. Si el arrendador incumple con su obligación de denunciar la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, el propietario o poseedor será solidario en los términos establecidos por el artículo 130 Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

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.

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.”

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 JAIRO CUCAITA TOVAR y **NO ACCEDE** a las pretensiones incoadas, **CONFIRMANDO** en todas sus partes la Resolución No. 231026-52 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 11 DE DICIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: chcuellar

**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. 18528-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

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

Recurso No	18528-52
Fecha Resolución Recurso	11 DE DICIEMBRE DE 2018
RECLAMO	230995 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ESTEFANIA POSADA OROZCO
Identificación del Peticionario	1088318507
Matrícula No.	1905405
Dirección para Notificación	serviciosjuridicos7@yahoo.es CENTRO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 18528-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18528 DE 21 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 230995 DE 30 DE OCTUBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ESTEFANIA POSADA OROZCO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088318507 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 230995-52 de 2 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. 1905405 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 7 # 20- 20 APTO 1504, Barrio PINARES DE SAN MARTIN en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-10.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 21 DE NOVIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad respecto la respuesta de la reclamación e impugnado la misma exponiendo que no es verdad que no haya nadie para revisar, es una oficina de abogados, sólo hay dos baños y una concina, motivo por el cual no se comprende el consumo tan elevado; al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Para resolver las inquietudes planteadas, se procedió con la revisión de los consumos facturados en el período de **Octubre de 2018 por 23 m3**, los cuales obedecen a la diferencia de lectura reportada por el equipo de medida No. M1315MMCAF24612AA, en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994; así, una vez consultado el sistema de información comercial de la Empresa, se evidenció que **NO HA EXISTIDO UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** del consumo del predio reclamante, lo cual se expone, así:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Promedio	Observación
Octubre	1425 m3	1402 m3	23 m3	23 m3	23 m3	Diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) CORRECTO

Por otro lado, al revisar la visita técnica analizada en el trámite del reclamo, ejecutada el 01 de Noviembre de 2018, en presencia del (la) señor (a) JHON GONZALEZ, en calidad de testigo, en la cual se realizó la siguiente observación: **“se hizo lectura del medidor, no dejaron revisar, porque no vive allá la señora: (Estefanía Posada); se observa medidor y no registra.(...)”** Revisor: Fernando Herrera. Resaltando que lo expuesto por el revisor, goza de veracidad, pues lo registrado en el acta de visita, se realiza bajo gravedad de juramento, es decir, que pese a que la Empresa procedió con la revisión técnica de las instalaciones, las misma no se pudo realizar, no obstante, al determinar que el medidor no registro, se puede colegir que tanto el equipo como las instalaciones, se encuentran en buen estado, por ende, los consumos registrados y facturados, corresponden a la utilización del servicio.

En Concordancia con lo anterior, teniendo en cuenta que en las visitas realizadas fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas ya que al predio no se pudo ingresar al encontrar el predio

solo; le recomendamos al usuario o suscriptor en próximas oportunidades en la solicitud de visitas técnicas debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para nosotros poder realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble. Razón por la cual se debe ajustar de conformidad con el Decreto 1842 del 22 de Julio 1991 Artículo 53.

“si su reclamación requiere de visita(s) técnica(s) por parte de los representantes de la Empresa responsable del servicio en su zona, debe usted facilitar la realización de dichas visitas”.

Es importante, antes de profundizar en el asunto, tener en cuenta lo consagrado en el capítulo 5 artículo 95 de la Constitución Política, De los deberes y obligaciones del Ciudadano, el cual exhorta a éste a cumplir la constitución y las leyes.

Cuando exista la necesidad de visita técnicas en el predio a causa de una reclamación, el usuario deberá permitir y/o facilitar la realización de dichas visitas. **Artículo 53 Decreto 1842 del 22 de Julio de 1991,**

“De los documentos o visitas técnicas en la reclamación. Con la reclamación se podrán aportar toda clase de documentos o pruebas y solicitar las visitas técnicas o revisiones internas por parte de la empresa al inmueble respectivo para verificar los hechos constitutivos del reclamo.”

En el Contrato de Condiciones Uniformes dispone en su **CLAUSULA DECIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** El suscriptor o usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

“Permitir la revisión de las instalaciones internas. Para estos efectos, el personal autorizado que realice la revisión, deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.”

En éste orden de ideas, es claro que para el período de Octubre de 2018, los consumos se facturados se aplicaron con base en la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida del predio con matrícula 1905405, el cual se encuentra en buen estado y es apto para la toma de lectura y su correspondiente facturación, en aplicación a los **artículos 9 numeral 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994**, situación que deja claro que lo facturado en los períodos de facturación, **obedecen única y exclusivamente a la utilización del servicio.**

Así las cosas, éste despacho concluye que los consumos facturados por la Empresa se encuentran dentro de los lineamientos jurídicos que enmarca la prestación de los servicios públicos domiciliarios, garantizando el debido proceso de todas las acciones de facturación del servicio al predio reclamante, por lo cual, no se procederá a realizar ninguna acción que modifique el consumo facturado en el períodos reclamados, quedando de ésta forma, resuelto el recurso de reposición.

Por último, se recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio, ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos; además, es importante hacer un uso racional del servicio pues como se estableció con antelación, tanto las instalaciones como el equipo de medida se encuentran en buen estado, y sus registros son aptos para la facturación del servicio, el cual seguirá siendo facturado de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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 ESTEFANIA POSADA OROZCO y **NO ACCEDE** a las pretensiones incoadas, **CONFIRMANDO** en todas sus partes la Resolución No. 230995-52 de 2 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 11 DE DICIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: chcuellar

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. 18531-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **UNIMUNDO SAS UNIMUNDO SAS** 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	18531-52
Fecha Resolución Recurso	11 DE DICIEMBRE DE 2018
RECLAMO	231085 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	UNIMUNDO SAS UNIMUNDO SAS
Identificación del Peticionario	900516433
Matrícula No.	1180546
Dirección para Notificación	unimundo@unimundocolombia.com BELMONTE ALTO

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. 18531-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18531 DE 22 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 231085 DE 1 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 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 de servicio públicos domiciliarios, presento ante ustedes el recurso de apelación y subsidiariamente el de apelación, para que se aclare cómo se modifique o revoque la decisión de la Resolución No. 231085-52 del 7 de noviembre del presente año lectivo, proferida por la empresa prestadora de servicios EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA, ya que no estamos de acuerdo con dicha decisión, con fundamento en lo siguiente:

Ya se había presentado una queja anteriormente por parte de la empresa Unimundo SAS ubicada en la Avenida 30 de Agosto 100-180, para su respectiva notificación donde claramente se hace un incremento excesivo, tanto en el consumo como en el valor de la factura.

Dicha situación se evidenció el día 4 de septiembre de 2018 en visita realizada por el técnico Oscar Tabares, quien pudo constatar que en ese momento no teníamos servicio de agua, y cuando abrió las llaves del lavamanos, solo salía aire, y simultáneamente se verificó que el contador registraba movimiento, fenómeno que se presenta a diario, alrededor de las 10:00 a.m. hasta las 3:00 ó 4:00 p.m. que regresa el agua. Dicho funcionario se llevó registros en video, del cual anexamos a este comunicado.

Es de aclarar que este predio es comercial, se labora de 07:30 a.m. a 12:00 m y de 02:00 p.m. a 6:00 p.m. y sólo posee 6 empleados.

Anexo los siguientes elementos materiales de prueba:

1. Reclamación No. 228440 del día 6 de julio de 2018 por el mal servicio prestado.
2. Copia del acta de visita del día 4 de septiembre de 2018 por parte del personal de Aguas y Aguas, donde hacen una verificación y pueden constatar que sale aire de las tuberías.
3. Copia del acta de visita del día 12 de octubre de 2018, donde verifican que no hay fugas.
4. 3 Videos donde se puede evidenciar el exceso de aire comprimido en las tuberías.

5. Copia de 5 facturas de meses anteriores.

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, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 26 de Noviembre de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida registraba una lectura acumulada de 205 mt³, en el predio funciona como bodega laboran 4 personas, las instalaciones hidráulicas, la acometida y el medidor se observaron en buen estado.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **AGOSTO 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 61 mt³ que registró el equipo de medida **se facturaron 10 mt³**, quedando pendiente **por facturar 51 mt³**, y en el período de **SEPTIEMBRE de 2018**, se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se determinó que fue utilización del servicio el medidor registraba una lectura acumulada de **187 mt³**, predio ocupado, al verificar el estado de la acometida y el medidor se encontraron en buen estado, por lo tanto, el personal del Grupo de Facturación procedió a liquidar los metros cúbicos que se encontraban pendientes, y a los **5 mt³** que registró el equipo de medida en **OCTUBRE se le agregaron 51 mt³** de los dejados de facturar en el período anterior, para un **total de consumo facturado de 61 mt³** lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

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

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que el predio se encuentra OCUPADO y funciona bodega con 4 empleados, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas los días 26 de Noviembre y 04 de Septiembre de 2018, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas, la acometida y el equipo de medida, los cuales se encuentran en excelente estado y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, considerando que el equipo de medida registra correctamente, y que de acuerdo a los medios de prueba, se garantizó el debido proceso, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los 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, en acta de revisión la cual se efectuó en presencia de la usuaria del servicio esta pudo verificar en compañía del revisor que las

instalaciones internas no presentan anomalía alguna que amerite enfocar la decisión en otro sentido, diferente a la de confirmar los consumos.

En nuestro sistema procesal colombiano, no existe tarifa legal probatoria, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha abordado el tema al señalar que impera la libertad probatoria, lo que debe entenderse como la autorización para demostrar los hechos con cualquier medio de prueba, es decir, no existe tarifa legal para probar los perjuicios, ninguna ley lo exige, lo que se traduce en que hay libre valoración de la prueba, y que estas debe ser examinada en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica; así las cosas, la apreciación de las diversas pruebas allegadas en desarrollo de todo proceso deben ser valoradas de manera autónoma por el juez de conocimiento, partiendo de una apreciación lógica y razonada, lo que lo conlleva a que pueda formar su opinión recurriendo a diversos elementos de juicio demostrados con cualquier medio que tenga esa capacidad, quedando por fuera la hipótesis de que determinado hecho solo se puede establecer a través de un especial medio de convicción; razón por la cual, y en virtud de lo consagrado en el artículo 175 del Código General del Proceso que establece diferentes medios de pruebas lícitos y legales como son la declaración de parte, el juramento, los indicios, el testimonio de tercero, el dictamen pericial, los documentos y los hechos notorios, entre otros, por lo tanto, la prueba legalmente recogida y aportada, la constituye **las visitas que efectúa el personal de la Empresa a la dirección objeto de reclamación.**

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

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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 E.S.P

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 UNIMUNDO SAS UNIMUNDO SAS y **NO ACCEDE** a las pretensiones del recurrente confirmando en todas sus partes la Resolución No. 231085-52 de 7 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 11 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. 18543-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YESENIA MOSQUERA** 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	18543-52
Fecha Resolución Recurso	11 DE DICIEMBRE DE 2018
RECLAMO	231237 de 14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	YESENIA MOSQUERA
Identificación del Peticionario	1004627766
Matrícula No.	1874841
Dirección para Notificación	CS 388 AZUFRAL - CAIMALITO

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. 18543-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18543 DE 28 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 231237 DE 14 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) YESENIA MOSQUERA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1004627766 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 231237-52 de 14 DE NOVIEMBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula No. 1874841 Ciclo 14, ubicada en la dirección CS 388, Barrio AZUFRAL - CAIMALITO en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-10.**

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 e impugnó la decisión por considerar que nunca se suspendió el servicio y por ende no se reconectó; al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

1. Sea lo primero establecer que la decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente al predio identificado con la matrícula de servicios 1874841, localizado en CS 388, AZUFRAL - CAIMALITO, predio el cual cuenta con la disponibilidad del servicio.
 2. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación correspondiente al mes de Septiembre de 2018, así, con la fecha máxima de pago **04 de Octubre de 2018**, es decir, que presentaba una edad de 2 facturas sin cancelar, con un valor de \$34.380, mediante factura No. 45104502.
 3. De acuerdo con lo anterior, el sistema emite la orden de suspensión automática el día 06 de Octubre de 2018, la cual fue ejecutada el mismo día a las 12:44 pm.
 4. Para el 13 de Octubre de 2018, el usuario realizó la cancelación de \$34.380, en un punto Apostar, a las 11:05 am.
1. Una vez realizado el pago correspondiente y en virtud del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, el sistema emite la orden de reconexión del servicio, ejecutada el 16 de Octubre de 2018 a las 03:30 pm, dando lugar al cobro del procedimiento por \$35.937,00.
 2. Ahora bien, con el fin de verificar los argumentos expuestos por el recurrente, se solicitó al Grupo de Corte y Reconexión copia de las ordenes de suspensión y reconexión, observándose que la misma presenta inconsistencias, pues adolece de elementos esenciales para su validez que permitan dar plena certeza de la ejecución del mismo, duda de que se decidirá a favor del usuario, razón por la cual se encuentra ajustado a derecho reliquidar el cobro realizado por éstos procedimientos, el cual asciende a \$35.937,00.
 3. Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto oposición al corte, el cual asciende a \$35.937,00, valor liquidado en la facturación del periodo

de Octubre de 2018, de ésta forma, se revoca la decisión inicial, quedando así resuelto el recurso de reposición.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-10	484	0	0	0	35937	-35937

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 YESENIA MOSQUERA en contra de la

Resolución No. 231237-52 de 14 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. 1874841 la suma de **-35937**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: chcuellar

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. 231389-52 de 11 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	231389-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1110055
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. 231389-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231389 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231389 consistente en: SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1110055 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 14.

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)

En atención a su Reclamo radicado el día 21 de noviembre de 2018, comedidamente me permito manifestar lo siguiente:

Que según el sistema de información comercial la matrícula No. 1110055, corresponde a un inmueble de uso residencial ubicado en la MZ 3 CS 14, barrio VILLA SANTANA LAS BRISAS, el cual cuenta el medidor No. P1415MMRSA52514AA, instalado el día 21 de Enero de 2015, quien actualmente cuenta con una edad de facturación de 104 (facturas sin cancelar) por valor de \$12.125.330; por lo cual, se debe poner de presente que la Empresa siempre ha estado presta a brindarle al usuario la opción de financiar la deuda, pero como se aprecia en el sistema de información comercial cuando se han realizado diferentes procedimientos de castigo de cartera, sin que se haya podido normalizar totalmente la cartera, pues el incumplimiento ha persistido.

En éste orden, la **Ley 142 de 1994 en su Artículo 130 dispone**- Partes del contrato. Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, y los usuarios.

"El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial."

El artículo 15 de la Ley 820 de 2003, reglamentado por el Decreto Nacional 3130 de 2003 dispone el procedimiento que debe seguirse para que un inmueble entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, no quede afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios.

El artículo 5 del Decreto en mención, consagra que el arrendador y/o el arrendatario deberán informar a las Entidades o Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, de la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, para lo cual se deberá suministrar la información prevista en el artículo 8.

De conformidad con lo anterior, denunciar el contrato es poner en conocimiento de la empresa de servicios públicos la existencia del contrato de arrendamiento, cuando al momento de su celebración, el arrendador le ha exigido al arrendatario la constitución de garantías o depósitos con el fin de garantizar a la empresa de servicios públicos domiciliarios el pago de los valores causados por el consumo de dichos servicios.

En ese sentido, el numeral segundo del artículo 15 de la Ley 820 de 2003, dispone que prestadas las garantías o depósitos a favor de la respectiva empresa de servicios públicos, el arrendador denunciará ante la empresa la existencia del contrato de arrendamiento y remitirá las garantías o depósitos constituidos, es decir, que les dará aviso sobre dicha circunstancia.

Respecto al término que tienen las empresas para suspender el servicio por el incumplimiento en el pago del mismo, conviene precisar que para efectos de la ruptura de la solidaridad, el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 introdujo un plazo máximo; plazo que sugería una aparente contradicción con los términos máximos de suspensión que señala el artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

Adicional a lo anterior el decreto 3130 de noviembre 4 de 2003 en su Artículo 5° dispone: Denuncio del contrato de arrendamiento. El arrendador y/o el arrendatario deberán informar a las Entidades o Empresas de Servicios Públicos domiciliarios, a través del formato previsto en el presente Decreto y con la información mínima exigida en el artículo 8°, de la existencia o terminación del contrato de arrendamiento.

Artículo 10. Vigencia. El presente decreto rige a partir del diez (10) de julio de 2004.

Parágrafo 1º. Si el arrendador incumple con su obligación de denunciar la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, el propietario o poseedor será solidario en los términos establecidos por el artículo 130 Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

Adicionalmente, se pone de presente las acciones emprendidas por parte de la empresa respecto la suspensión del servicio, así:

	Predio	Edad	Fecha creación	Ejecución
CORTE	1110055	101	14/09/2018 9:58	17/09/2018 16:27
RECONEXION	1110055	101	14/09/2018 9:58	
CORTE	1110055	96	12/04/2018 9:32	24/04/2018 15:09
RECONEXION	1110055	96	12/04/2018 9:32	
CORTE	1110055	95	14/03/2018 8:55	24/03/2018 10:26
RECONEXION	1110055	95	14/03/2018 8:55	
CORTE	1110055	94	16/02/2018 16:35	26/02/2018 14:15
RECONEXION	1110055	94	16/02/2018 16:35	
CORTE	1110055	93	11/01/2018 9:23	01/02/2018 15:29
RECONEXION	1110055	93	11/01/2018 9:23	
CORTE	1110055	92	11/12/2017 10:17	13/12/2017 8:47
RECONEXION	1110055	92	11/12/2017 10:17	
CORTE	1110055	91	16/11/2017 9:36	18/11/2017 8:32
RECONEXION	1110055	91	16/11/2017 9:36	
CORTE	1110055	88	16/08/2017 11:08	23/08/2017 9:09
RECONEXION	1110055	88	16/08/2017 11:08	
CORTE	1110055	86	15/06/2017 9:37	16/06/2017 15:02
RECONEXION	1110055	86	15/06/2017 9:37	
CORTE	1110055	84	11/04/2017 9:09	13/04/2017 10:45
RECONEXION	1110055	84	11/04/2017 9:09	
CORTE	1110055	80	13/12/2016 10:06	14/12/2016 8:48
RECONEXION	1110055	80	13/12/2016 10:06	
CORTE	1110055	79	10/11/2016 9:20	09/12/2016 10:00
RECONEXION	1110055	79	10/11/2016 9:20	
CORTE	1110055	78	12/10/2016 8:23	14/10/2016 8:13
RECONEXION	1110055	78	12/10/2016 8:23	
CORTE	1110055	77	09/09/2016 9:54	12/09/2016 8:00
RECONEXION	1110055	77	09/09/2016 9:54	
CORTE	1110055	76	09/08/2016 8:14	11/08/2016 8:15

RECONEXION	1110055	76	09/08/2016 8:14	
CORTE	1110055	75	11/07/2016 8:48	12/07/2016 14:05
RECONEXION	1110055	75	11/07/2016 8:48	
CORTE	1110055	74	10/06/2016 9:06	16/06/2016 17:10
RECONEXION	1110055	74	10/06/2016 9:06	
CORTE	1110055	74	26/05/2016 10:17	27/05/2016 8:49
RECONEXION	1110055	74	26/05/2016 10:17	
CORTE	1110055	72	31/03/2016 14:56	
RECONEXION	1110055	72	31/03/2016 14:56	
CORTE	1110055	71	10/03/2016 8:05	11/03/2016 11:13
RECONEXION	1110055	71	10/03/2016 8:05	
CORTE	1110055	70	10/02/2016 8:26	11/02/2016 10:15
RECONEXION	1110055	70	10/02/2016 8:26	
CORTE	1110055	70	28/01/2016 8:46	29/01/2016 8:31
RECONEXION	1110055	70	28/01/2016 8:46	
CORTE	1110055	69	13/01/2016 8:43	14/01/2016 8:26
RECONEXION	1110055	69	13/01/2016 8:43	
CORTE	1110055	68	15/12/2015 10:31	02/01/2016 10:51
RECONEXION	1110055	68	15/12/2015 10:31	
CORTE	1110055	80	04/12/2015 10:20	14/12/2015 16:38
RECONEXION	1110055	80	04/12/2015 10:20	
CORTE	1110055	79	29/10/2015 10:07	30/10/2015 14:03
RECONEXION	1110055	79	29/10/2015 10:07	
CORTE	1110055	78	07/10/2015 9:49	19/10/2015 17:01
RECONEXION	1110055	78	07/10/2015 9:49	
CORTE	1110055	78	24/09/2015 9:33	03/10/2015 9:47
RECONEXION	1110055	78	24/09/2015 9:33	
CORTE	1110055	77	08/09/2015 8:48	09/09/2015 11:54
RECONEXION	1110055	77	08/09/2015 8:48	
CORTE	1110055	77	25/08/2015 10:46	26/08/2015 9:37
RECONEXION	1110055	77	25/08/2015 10:46	
CORTE	1110055	76	11/08/2015 8:51	12/08/2015 11:00
RECONEXION	1110055	76	11/08/2015 8:51	
CORTE	1110055	76	29/07/2015 11:07	05/08/2015 12:13
RECONEXION	1110055	76	29/07/2015 11:07	
CORTE	1110055	75	10/07/2015 11:27	30/07/2015 16:23
RECONEXION	1110055	75	10/07/2015 11:27	
CORTE	1110055	75	24/06/2015 8:24	26/06/2015 16:41
RECONEXION	1110055	75	24/06/2015 8:24	
CORTE	1110055	74	05/06/2015 10:04	09/06/2015 8:59
RECONEXION	1110055	74	05/06/2015 10:04	
CORTE	1110055	74	19/05/2015 9:20	02/06/2015 12:05

RECONEXION	1110055	74	19/05/2015 9:20	
CORTE	1110055	73	08/05/2015 9:15	02/06/2015 12:05
RECONEXION	1110055	73	08/05/2015 9:15	
CORTE	1110055	72	01/04/2015 9:07	06/04/2015 10:22
RECONEXION	1110055	72	01/04/2015 9:07	
CORTE	1110055	71	27/02/2015 10:00	02/03/2015 10:52
RECONEXION	1110055	71	27/02/2015 10:00	
CORTE	1110055	71	16/02/2015 8:49	19/02/2015 14:08
RECONEXION	1110055	71	16/02/2015 8:49	
CORTE	1110055	70	03/02/2015 17:51	18/02/2015 16:16
RECONEXION	1110055	70	03/02/2015 17:51	
CORTE	1110055	70	22/01/2015 10:38	29/01/2015 12:48
RECONEXION	1110055	70	22/01/2015 10:38	
CORTE	1110055	61	09/01/2015 9:03	14/01/2015 11:32
RECONEXION	1110055	61	09/01/2015 9:03	
CORTE	1110055	175	10/12/2014 15:03	15/12/2014 10:12
RECONEXION	1110055	175	10/12/2014 15:03	
CORTE	1110055	175	19/11/2014 11:11	21/11/2014 13:56
RECONEXION	1110055	175	19/11/2014 11:11	
CORTE	1110055	170	07/07/2014 9:22	
RECONEXION	1110055	170	07/07/2014 9:22	
CORTE	1110055	170	16/06/2014 11:39	
RECONEXION	1110055	170	16/06/2014 11:39	
CORTE	1110055	169	14/05/2014 8:18	
RECONEXION	1110055	169	14/05/2014 8:18	
CORTE	1110055	168	24/04/2014 9:33	
RECONEXION	1110055	168	24/04/2014 9:33	
CORTE	1110055	2	25/06/2008 8:36	
RECONEXION	1110055	2	25/06/2008 8:36	

Es de aclarar, que los procedimientos anteriormente relacionados, son ejecutados de acuerdo con lo establecido en los artículos 140 de la Ley 142 de 1994, es decir, que la Empresa ha cumplido a cabalidad con la carga legal de suspender el servicio, agregando que la Empresa no ha dejado de facturar el servicio, por ende, los cargos agregados y facturados obedecen tanto al uso del servicio (por diferencia de lectura) como por cargos fijos del mismo.

Así mismo, es importante resaltar que actualmente el predio cuenta con el servicio, denotando una posible manipulación a los elementos de la prestación del mismo, pues debería contar con el servicio suspendido, observándose que se han seguido presentando diferencias de lectura a la fecha, situación que representa un incumplimiento al contrato de condiciones uniformes (Resolución 182 de 2004).

Por lo expuesto, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., con cargo a la matrícula de servicios número 1110055 son correctos por no ser procedente la ruptura de la solidaridad y en consecuencia éstos no serán objeto de modificación en los términos solicitados por el peticionario, por ende, no se expedirá factura alguna en los términos solicitados, así como tampoco se ordenará la reconexión del servicio por las razones anteriormente expuestas.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 por concepto de SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Correo Electrónico:, SERUSUARIO@HOTMAIL.COM haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1110055 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 11 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **chcuellar**

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. 231394-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231394-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	FRANCISCO JAVIER CASTAÑO OSORIO
Matrícula No	157438
Dirección para Notificación	CL 17 # 7- 67 PS 2 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. 231394-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231394 de 22 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) FRANCISCO JAVIER CASTAÑO OSORIO identificado con C.C. No. 17155099, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231394 consistente en: ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 157438 Ciclo: 2 ubicada en: CL 17 # 7- 67 PS 2.

Que en atención al reclamo presentado ante la Empresa el día **30 de NOVIEMBRE de 2018**, mediante el cual la usuaria expresa su inconformidad, por cuanto la factura está siendo entregada a personas ajenas, por lo cual, solicita que sea entregada en la calle 17 # 7-67, piso 2; lo anterior respecto al predio con matrícula de servicios públicos No. 157438, nos permitimos precisarle lo siguiente:

Que este Departamento informó de la inconformidad de la reclamante por la no entrega de la factura al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa, ya que ellos son los encargados de contactar a los contratistas de la Empresa DELTEC que reparten las facturas en todos los predios de la ciudad, por lo tanto se realizará el seguimiento, con la finalidad de que no se vuelvan a presentar retrasos en la entrega de la factura, lo cual fue acogido para futuras entregas por parte de la Empresa DELTEC, quienes tomaran las medidas del caso.

Que por otra parte y

CONCLUYÉNDOSE:

Que finalmente, consideramos queda resuelta la inconformidad de la usuaria y se han tomado las medidas pertinentes con el fin de que en los próximos periodos se entregue la factura en el predio de matrícula N°. 157438, en la dirección correspondiente.

Que así mismo, se le informa a la usuaria, 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 kioskos 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, **con lo cual evitaría el desplazamiento hasta las instalaciones de la Empresa en los casos en los cuales no encuentre la factura en el predio.**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

se cobre al suscriptor o usuario.

Artículo 14 de la Ley 142 de 1994, numeral 14.9. *Factura de servicios públicos. Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.*

Artículo 147 de la ley 142 de 1994. *Naturaleza y requisitos de las facturas. "Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos".*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. DAR POR ATENDIDO el reclamo presentado por FRANCISCO JAVIER CASTAÑO OSORIO identificado con C.C. No. 17155099 por concepto de ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) FRANCISCO JAVIER CASTAÑO OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 # 7- 67 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Contra la presente Resolución NO procede recurso alguno, por tratarse de asuntos diferentes a los que trata el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

ARTICULO 4o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 11 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **chcuellar**

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. 231475-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARLENY GARZON** 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	231475-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARLENY GARZON
Matrícula No	1550755
Dirección para Notificación	CR 14 # 67- 63 EL PLUMON

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2827717

Resolución No. 231475-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231475 de 26 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) MARLENY GARZON identificado con C.C. No. 42106357, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231475 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1550755 Ciclo: 11 ubicada en: CR 14 # 67- 63 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-11,2018-10,2018-8

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 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 AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018, solicitud de reconexión del servicio y entrega de la factura.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en AGOSTO de 2018 la lectura se mantuvo en **0 m3**; sin embargo, se facturaron **13 m3** por promedio.

En SEPTIEMBRE de 2018 la lectura se mantuvo en **0 m3**; sin embargo, se facturaron **13 m3** por promedio.

En OCTUBRE de 2018 la lectura se mantuvo en **0 m3**; sin embargo, se facturaron **13 m3** por promedio.

En NOVIEMBRE de 2018 la lectura se mantuvo en **0 m3**; sin embargo, se facturaron **15 m3** por promedio.

En visita realizada el día 29 de NOVIEMBRE de 2018, el revisor encontró que el predio no cuenta con servicio de acueducto, no tiene medidor instalado ni colilla, razón por la cual la Empresa procederá a reliquidar los períodos de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018 por **0 m3** debido a que el predio no tiene servicio.

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de Orden de Trabajo No. 2831742 para que realice el cobro de la factura por diferencia de lectura y no por promedio.

En cuanto a la solicitud de reconexión del servicio, verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el día 9 de noviembre de 2018 el usuario realizó una financiación de la deuda, razón por la cual el día 15 de noviembre de 2018 el personal operativo de la Empresa se desplazó al predio con la finalidad de reconectar el servicio; sin embargo, no fue posible ejecutar esta labor por imposibilidad técnica debido a que la acometida está enterrada.

Por lo anterior, se le informa que para reconectar el servicio debe tener disponibilidad de colilla o acometida interna. La perforación debe ser 50 cm por 40 cm y 40 cm de profundidad.

La colilla es la parte de la conexión interna del predio que va hacia la calle y de donde se conectara el medidor,

se debe realizar en tubería PVC de $1/2$ "dejando expuesto 25 cms, debe quedar en un lugar accesible en el andén del inmueble para el cual se solicita el servicio y por ningún motivo debe realizar o contratar con un particular la realización de la conexión que va desde la red de la empresa hasta su predio, ni desenterrar o manipularla si ya existe, esto le puede acarrear problemas legales y la pérdida de su dinero. **Cuando el usuario realice las adecuaciones descritas anteriormente, podrá acercarse al Centro de Servicios de la Empresa y solicitar la reconexión del servicio.**

Respecto a la entrega de la factura, este Departamento informó de la inconformidad del reclamante al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa, ya que ellos son los encargados de contactar a los contratistas de la Empresa DELTEC que reparten las facturas en todos los predios de la ciudad, quienes informaron que se ha presentado un error en la entrega de la factura en el predio; por lo anterior, se le informa al Departamento de Facturación y Cartera que tenga en cuenta el presente reclamo para evitar que se presenten confusiones a futuro en la entrega de las facturas.

En caso de no recibir la factura, puede solicitarla en el centro de servicios de la Empresa, tal y como lo estipula el literal i) del contrato de condiciones uniformes; **además, el hecho de no recibir la factura no lo exonera del pago.**

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, CLAUSULA DECIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones:

- i) Solicitar duplicado a la Empresa en los eventos en que la factura que por concepto del servicio prestado no haya llegado oportunamente. **El no recibir la factura no lo exonera del pago.**

Sin embargo, 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, **con lo cual evitaría el desplazamiento hasta las instalaciones de la Empresa en los casos en los cuales no encuentre la factura en el predio.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-280619** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	486	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-8	486	0	13	0	22402	-22402
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-11	486	0	15	0	23271	-23271
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-11	486	0	15	0	13660	-13660
AJUSTE A LA DECENA	2018-10	486	0	0	0	-4	4

ALCANTA RILLADO								
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-11	486	0	0	-3	-4	1	
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-8	486	0	13	0	20168	-20168	
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2018-9	486	0	13	0	13150	-13150	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-10	486	0	13	0	22402	-22402	
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2018-10	486	0	13	0	13150	-13150	
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2018-8	486	0	13	0	11839	-11839	
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2018-9	486	0	13	0	11839	-11839	
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2018-11	486	0	15	0	15173	-15173	
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2018-8	486	0	13	0	13150	-13150	
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-9	486	0	13	0	20168	-20168	
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-10	486	0	13	0	20168	-20168	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-11	486	0	15	0	25848	-25848	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-9	486	0	13	0	22402	-22402	
NC CONTRIB	2018-10	486	0	13	0	11839	-11839	

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.”

ARTÍCULO 147. NATURALEZA Y REQUISITOS DE LAS FACTURAS. Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.

En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

PARÁGRAFO. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

ARTÍCULO 148. REQUISITOS DE LAS FACTURAS. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al

elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.

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 MARLENY GARZON identificado con C.C. No. 42106357 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) MARLENY GARZON enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 # 67- 63 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: MARLENY GARZON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1550755 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 11 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. 231527-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SERGIO ANTONIO MARIN CELIS** 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	231527-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	SERGIO ANTONIO MARIN CELIS
Matrícula No	585240
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 29 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. 231527-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231527 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 señor SERGIO ANTONIO MARIN CELIS identificado con C.C. No. 1088269852, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231527 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 585240 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 11 CS 29 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 SEPTIEMBRE de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de CIENTO SEIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA PESOS (\$106.990), con fecha límite de pago el **27 de SEPTIEMBRE de 2018**.

Como el pago no se efectuó dentro de la fecha establecida por la empresa, el día **29 de SEPTIEMBRE de 2018** se desplazó el personal operativo al predio, pero no fue posible suspender el servicio porque había escombros sobre el medidor.

En consecuencia, el día **09 de OCTUBRE de 2018** se desplazó nuevamente el personal operativo al predio y suspendió el servicio. Procedimiento que efectivamente se ejecutó según refiere el sistema de información comercial.

Como al día **24 de OCTUBRE de 2018 a las 03:20 pm** no se había cancelado en su totalidad la facturación, 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.

Además, el usuario realizó un pago parcial el día **26 de OCTUBRE de 2018 a la 7:58 am** por valor de CIENTO CATORCE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS (\$114.250), con lo cual se concluye que el pago fue posterior al desplazamiento de los funcionarios con la finalidad de realizar la suspensión.

La reconexión del servicio fue realizada el día **30 de OCTUBRE de 2018** según la información consignada en el módulo de corte del sistema de información comercial.

En ese sentido es importante hacer 3 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 y **3)** Debido a que el personal operativo se debió realizar 02 visitas al inmueble para realizar el proceso de suspensión se facturó en el periodo de OCTUBRE de 2018 un doble cobro por este concepto.

Sin embargo, el cobro de la reconexión será modificado a un valor de \$33.935, ya que, a pesar de que se ejecutaron 02 visitas al inmueble, el valor de la reconexión por política empresarial se factura una vez por proceso.

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 inicialmente por oposición de usuario, razón por la cual el valor del corte y la reconexión no será eliminado, sino que será modificado a \$33.935.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-11	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 SERGIO ANTONIO MARIN CELIS identificado con C.C. No. 1088269852 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 SERGIO ANTONIO MARIN CELIS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 29 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: SERGIO ANTONIO MARIN CELIS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 585240 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 11 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. 231525-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO FARID ARIAS SALAS** 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	231525-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DIEGO FARID ARIAS SALAS
Matrícula No	1507565
Dirección para Notificación	VIA A-COMUN.JUNTO.P/CAFE BOSQUES DE SANTA ELENA 1 BOSQUES DE SANTA ELENA

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. 231525-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231525 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) DIEGO FARID ARIAS SALAS identificado con C.C. No. 7534220, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231525 consistente en: ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1507565 Ciclo: 5 ubicada en: VIA A-COMUN.JUNTO.P/CAFE 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 del reclamo, calificación definitiva)

Este Departamento se pronunciará respecto a la inconformidad con la entrega de la factura del servicio de acueducto y alcantarillado:

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el predio identificado con la matrícula No. 1507565 se encuentra ubicado en VIA A-COMUN.JUNTO.P/CAFÉ clase de uso RESIDENCIAL y estrato 6.

Así mismo, este Departamento informó de la inconformidad del reclamante al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa, ya que ellos son los encargados de contactar a los contratistas de la Empresa DELTEC que reparten las facturas en todos los predios de la ciudad, quienes informaron lo siguiente a través de correo electrónico:

“Se habló con el señor Diego Arias administrador del conjunto cerrado Santa Elena I y me informó que ésta factura no había llegado pero que ya había solucionado el caso, de igual manera esta entrega quedará en observación”

Revisada la anterior información se puede concluir que se presentó un error en la entrega de la factura en el predio; por lo anterior, se le informa al Departamento de Facturación y Cartera que tenga en cuenta el presente reclamo para evitar que se presenten confusiones a futuro en la entrega de las facturas.

En caso de no recibir la factura, puede solicitarla en el centro de servicios de la Empresa, tal y como lo estipula el literal i) del contrato de condiciones uniformes; **además, el hecho de no recibir la factura no lo exonera del pago.**

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, CLAUSULA DECIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones:

- i) Solicitar duplicado a la Empresa en los eventos en que la factura que por concepto del servicio prestado no haya llegado oportunamente. **El no recibir la factura no lo exonera del pago.**

Sin embargo, 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, **con lo cual evitaría el desplazamiento hasta las instalaciones de la Empresa en los casos en los cuales no encuentre la factura en el predio.**

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 147. NATURALEZA Y REQUISITOS DE LAS FACTURAS. *Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.*

En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

PARÁGRAFO. *Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.*

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

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.

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 DIEGO FARID ARIAS SALAS identificado con C.C. No. 7534220 por concepto de ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIEGO FARID ARIAS SALAS enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA A-COMUN.JUNTO.P/CAFE BOSQUES DE SANTA ELENA 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Contra la presente Resolución no procede recurso alguno, al tratar asuntos diferentes a los contenidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 4o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 11 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. 231575-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SOR MATILDE MONTOYA MESSA** 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	231575-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	SOR MATILDE MONTOYA MESSA
Matrícula No	614511
Dirección para Notificación	MZ 25 CS 16 BAJOS 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. 2828971

Resolución No. 231575-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231575 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) SOR MATILDE MONTOYA MESSA identificado con C.C. No. 42064774, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231575 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 614511 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 25 CS 16 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)**

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 **1182 m3 a 1223 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **41 m3**.

El día 4 de DICIEMBRE de 2018 se visitó el predio y se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, encontrando el medidor No. P1415MMRSA42839AA, el cual estaba funcionando normal y tenía una lectura de **1244 m3**; sin embargo, se programó revisión con geófono debido a que el medidor giraba con llaves cerradas.

El día 6 de DICIEMBRE de 2018 se revisó el predio con el geófono, el cual detectó FUGAS INTERNAS en varias partes; por lo anterior, se reliquidarán los consumos del período de NOVIEMBRE de 2018 por promedio de **26 m3**, debido a que en ese período se detectó la fuga. **Se recomienda el cambio de toda la tubería del primer piso.**

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

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. 2831802 para que transcurridos dos períodos desde que se detectó la fuga interna, continúe cobrando por diferencia de lectura.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -49121 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-11	408	0	15	0	23271	-23271

AJUSTE A LA DECENA	2018-11	408	0	0	-4	-5	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-11	408	0	15	0	25848	-25848
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-11	408	0	0	-3	0	-3

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 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 SOR MATILDE MONTOYA MESSA identificado con C.C. No. 42064774 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) SOR MATILDE MONTOYA MESSA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 25 CS 16 BAJOS 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: SOR MATILDE MONTOYA MESSA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 614511 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 11 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. 231619-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LIBIA INES GALLEGO CASTRO** 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	231619-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LIBIA INES GALLEGO CASTRO
Matrícula No	1674803
Dirección para Notificación	LT 4 FCA VALNARES CERRITOS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2829556

Resolución No. 231619-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231619 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) LIBIA INES GALLEGO CASTRO identificado con C.C. No. 42095837, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231619 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1674803 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: LT 4 FCA VALNARES en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7,2018-9,2018-11,2018-10,2018-8.

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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1674803, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	0 m3	0 m3	0 mt3	0 mt3	promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	0 m3	0 m3	0 mt3	0 mt3	promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	0 m3	0 m3	0 mt3	0 mt3	promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	0 m3	0 m3	0 mt3	0 mt3	promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	0 m3	0 m3	0 mt3	0 mt3	promedio (Art. 146-Ley 142/94)

No obstante lo anterior, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 05 DE DICIEMBRE DE 2018, en la que se realizó la siguiente observación: "Se visitó el predio el cual está sólo se le marco a la usuaria quien manifiesta que se encuentran en una cita médica. No se encuentra el medidor que alimenta el predio.", sin que se pueda determinar las condiciones de la prestación del servicio.

Así las cosas, teniendo en cuenta que en las visitas realizadas fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas ya que al predio no se pudo ingresar al encontrar el predio solo; le recomendamos al usuario o suscriptor en próximas oportunidades en la solicitud de visitas técnicas debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para nosotros poder realizar las revisiones técnicas

correspondientes a las instalaciones del inmueble. Razón por la cual se debe ajustar de conformidad con el Decreto 1842 del 22 de Julio 1991 Artículo 53.

“si su reclamación requiere de visita(s) técnica(s) por parte de los representantes de la Empresa responsable del servicio en su zona, debe usted facilitar la realización de dichas visitas”.

Es importante, antes de profundizar en el asunto, tener en cuenta lo consagrado en el capítulo 5 artículo 95 de la Constitución Política, De los deberes y obligaciones del Ciudadano, el cual exhorta a éste a cumplir la constitución y las leyes.

Cuando exista la necesidad de visita técnicas en el predio a causa de una reclamación, el usuario deberá permitir y/o facilitar la realización de dichas visitas. **Artículo 53 Decreto 1842 del 22 de Julio de 1991,**

“De los documentos o visitas técnicas en la reclamación. Con la reclamación se podrán aportar toda clase de documentos o pruebas y solicitar las visitas técnicas o revisiones internas por parte de la empresa al inmueble respectivo para verificar los hechos constitutivos del reclamo.”

En el Contrato de Condiciones Uniformes dispone en su **CLAUSULA DECIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** El suscriptor o usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

“Permitir la revisión de las instalaciones internas. Para estos efectos, el personal autorizado que realice la revisión, deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.”

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1674803** por la Empresa, respecto al períodos de Julio, Agosto, Septiembre, octubre y Noviembre de 2018 **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por promedio, al no contar con la información de las condiciones de prestación del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTOS LEGALES

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

aforos individuales.

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

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 LIBIA INES GALLEGO CASTRO identificado con C.C. No. 42095837 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) LIBIA INES GALLEGO CASTRO enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 4 FCA VALNARES 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: LIBIA INES GALLEGO CASTRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1674803 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 11 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **chcuellar**

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. 231614-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DULFAY VASQUEZ SUAREZ** 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	231614-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA DULFAY VASQUEZ SUAREZ
Matrícula No	19548538
Dirección para Notificación	MZ 19 CS 2 APTO 2 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. 2829558

Resolución No. 231614-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231614 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) MARIA DULFAY VASQUEZ SUAREZ identificado con C.C. No. 42091320, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231614 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19548538 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 19 CS 2 APTO 2 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-11.**

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19548538, NO SE HA PRESENTADO UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO** para el período reclamado, lo cual se muestra a continuación:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
2018					
Junio	731 m3	713 m3	18 m3	18 m3	Diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

No obstante lo anterior, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el **04 DE DICIEMBRE DE 2018**, en presencia del (la) señor (a) **LEIDY OCAMPO**, identificado con la C.C No. 1088300014, en la que se realizó la siguiente observación: **“Se revisó sanitarios llaves y no existen fugas.”**, la cual fue notificada al usuario para que realice las reparaciones pertinentes.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19548538** por la Empresa, respecto Al período de **JUNIO DE 2018 POR 18 M3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, teniendo como conclusión de la causal del consumo reclamado la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTOS LEGALES

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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.”

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 DULFAY VASQUEZ SUAREZ identificado con C.C. No. 42091320 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 DULFAY VASQUEZ SUAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 19 CS 2 APTO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA DULFAY VASQUEZ SUAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19548538 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 11 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: **chcuellar**

**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. 231656-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE RENAN ARIAS 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	231656-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE RENAN ARIAS GARCIA
Matrícula No	483503
Dirección para Notificación	CL 73 # 23- 05 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. 2829868

Resolución No. 231656-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231656 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) JOSE RENAN ARIAS GARCIA identificado con C.C. No. 10071349, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231656 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 483503 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 73 # 23- 05 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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 05 de Diciembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 1181 mt³, predio se encuentra solo, no fue posible revisar las instalaciones internas el usuario no contestó, debiendo de recurrir de esta manera a la información que reposa en nuestro sistema 5iinco, no sin antes exhortar al usuario de la obligatoriedad que le asiste de estar presente al momento de la visita que por reclamaciones se generen.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de 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 34 mt³, de 1129 mt³ pasó a 1163 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 JOSE RENAN ARIAS GARCIA identificado con C.C. No. 10071349 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 RENAN ARIAS GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 73 # 23- 05 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 RENAN ARIAS GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 483503 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 11 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231666-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA MARINA GONZALEZ GALEANO** 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	231666-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	BLANCA MARINA GONZALEZ GALEANO
Matrícula No	423855
Dirección para Notificación	BLQ 32 APTO 109 GAMMA III GAMMA III

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. 2829865

Resolución No. 231666-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231666 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) BLANCA MARINA GONZALEZ GALEANO identificado con C.C. No. 24932888, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231666 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 423855 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: BLQ 32 APTO 109 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) Marina Gonzales 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° M1315MMCEL040052AA el cual registra una lectura acumulada de 1820 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado. Se observa medidor por 5 minutos el cual no genera ningún registro.

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 1820 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 59 mt3, de 1745 mt3 pasó a 1804 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 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 BLANCA MARINA GONZALEZ GALEANO identificado con C.C. No. 24932888 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) BLANCA MARINA GONZALEZ GALEANO enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 32 APTO 109 GAMMA III 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 MARINA GONZALEZ GALEANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 423855 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 11 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231670-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELMER GOMEZ 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	231670-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ELMER GOMEZ GARCIA
Matrícula No	1087048
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 358 LAS MERCEDES CAMILO LAS MERCEDES

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2829811

Resolución No. 231670-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231670 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) ELMER GOMEZ GARCIA identificado con C.C. No. 10109273, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231670 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1087048 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 73 B # 21- 03 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-11.**

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **OCTUBRE de 2018** el medidor registró de **836 m3 a 875 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **39 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **5 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", **dejando pendiente por facturar 34 m3.**

Para el periodo de **NOVIEMBRE de 2018** el medidor registró de **875 m3 a 987 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **112 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó **99 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", **dejando pendiente por facturar 13 m3, para un total de 47 m3 pendientes por facturar.**

En visita realizada el 5 de DICIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. 1015MMCAF008985AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **990 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo.

En el caso concreto y que nos atañe, no fue posible revisar las instalaciones internas del inmueble el día **5 de DICIEMBRE de 2018**, pese a que al momento de la interposición del reclamo se le informó al usuario sobre la necesidad de facilitar la realización de las visitas técnicas y este requerimiento no se cumplió, así que de acuerdo a lo encontrado en las revisiones antedichas y en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no asume

dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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 ELMER GOMEZ GARCIA identificado con C.C. No. 10109273 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) ELMER GOMEZ GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 358 LAS MERCEDES 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: ELMER GOMEZ GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1087048 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 11 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. 231655-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARLENY RIOS ARANGO** 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	231655-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARLENY RIOS ARANGO
Matrícula No	1798966
Dirección para Notificación	AV BELMONTE # 93-10 TORRE 4 APTO 304 SERREZUELA APTOS VILLA OLIMPICA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2829817

Resolución No. 231655-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231655 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) MARLENY RIOS ARANGO identificado con C.C. No. 34053988, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231655 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1798966 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: AV BELMONTE # 93-10 TORRE 4 APTO 304 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-11,2018-10,2018-8.

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 AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de **673 m3 a 679 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **6 m3**.

En el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **679 m3 a 686 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **7 m3**.

En el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **686 m3 a 698 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **12 m3**.

En el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de **698 m3 a 711 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **13 m3**.

En visita realizada el 10 de DICIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. 09404033 de 1/2", registrando normal, con lectura de **717 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además se observaron dos FUGAS EXTERNAS por el agua stop de los dos sanitarios, **las cuales son responsabilidad del usuario**. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994. **Se recomienda la reparación inmediata de 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 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 AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARLENY RIOS ARANGO identificado con C.C. No. 34053988 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) MARLENY RIOS ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, AV BELMONTE # 93-10 TORRE 4 APTO 304 SERREZUELA APTOS 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: MARLENY RIOS ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1798966 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 11 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. 231695-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA MARLENY AGUIRRE CASTRO** 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	231695-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA MARLENY AGUIRRE CASTRO
Matrícula No	1706993
Dirección para Notificación	CR 11 # 4- 83 PS 2 BERLIN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2830816

Resolución No. 231695-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231695 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) MARIA MARLENY AGUIRRE CASTRO identificado con C.C. No. 25211588, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231695 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1706993 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 11 # 4- 83 PS 2 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-11.**

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: **(Radicación, visita de terreno, análisis y 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 **256 m3 a 300 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **44 m3**.

En visita realizada el 7 de DICIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1715MMRSA96981AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **332 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además se observó una FUGA EXTERNA por el agua stop del sanitario, **la cual es responsabilidad del usuario**. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994. **Se recomienda la reparación inmediata de la fuga a fin de evitar pérdidas de agua.**

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

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

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en el período de 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 MARIA MARLENY AGUIRRE CASTRO identificado con C.C. No. 25211588 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 MARLENY AGUIRRE CASTRO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 4- 83 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 MARLENY AGUIRRE CASTRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1706993 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 11 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. 231686-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS UBALDO NARANJO PEREZ** 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	231686-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUIS UBALDO NARANJO PEREZ
Matrícula No	144279
Dirección para Notificación	CRA 5 # 15-15 APTO 401 CENTRO 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. 2830856

Resolución No. 231686-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231686 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) LUIS UBALDO NARANJO PEREZ identificado con C.C. No. 4411295, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231686 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 144279 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 4 # 13- 19 APTO 302 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) Uvaldo Naranjo 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° P1815MMRSA109015AA el cual registra una lectura acumulada de 19 m3. Se revisó el apartamento el cual tiene medidor nuevo instalado número P1815MMRSA109011AA con lectura 19 metros.

Nota el medidor que está grabado en la factura no está en terreno.

En este predio hay tres medidores nuevos instalados.

P1815MMRSA109011AA lectura 19

P1815MMRSA109017AA lectura 33

P1715MMRSA102575AA lectura 27

Es pertinente precisar lo siguiente:

Este Departamento se pronunciará con respecto al cambio de medidor.

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición y al pago de lo realmente utilizado.

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

Verificado el Sistema de Información Comercial respecto al cambio del medidor se identificó que efectivamente el medidor que actualmente se encuentra instalado en el predio con No.P1815MMRSA109015AA, fue instalado el 21 de Julio del año en curso, así las cosas, el cobor por dicho concepto es correcto, que se

procedera a enviar a grupo de Crítica para que actualice la lectura y el medidor que está apareciendo en la factura el cual NO corresponde pues existe un error en el último dígito.

Con lo anterior, se da por atendida su Reclamación.

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

“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.

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 por diferencia de lectura.

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 UBALDO NARANJO PEREZ identificado con C.C. No. 4411295 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS UBALDO NARANJO PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 5 # 15-15 APTO 401 CENTRO 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 UBALDO NARANJO PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 144279 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 11 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231715-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARY FRANCO 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	231715-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ MARY FRANCO GARCIA
Matrícula No	77511
Dirección para Notificación	CLL 12 # 13 - 54 CIRCUNVALAR SAN JOSE

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. 2830982

Resolución No. 231715-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231715 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) LUZ MARY FRANCO GARCIA identificado con C.C. No. 42065357, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231715 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 77511 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 4 # 11- 47 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 **912 m3 a 937 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **25 m3**.

En visita realizada el 7 de DICIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1215MMCMX27807AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **960 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial. Sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque la usuaria no contestó el teléfono y en el predio estaba la empleada del servicio, quién no tenía autorización para permitir el ingreso.

En el caso concreto y que nos atañe, no fue posible revisar las instalaciones internas del inmueble el día **7 de DICIEMBRE de 2018**, pese a que al momento de la interposición del reclamo se le informó al usuario sobre la necesidad de facilitar la realización de las visitas técnicas y este requerimiento no se cumplió, así que de acuerdo a lo encontrado en las revisiones antedichas y en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ MARY FRANCO GARCIA identificado con C.C. No. 42065357 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ MARY FRANCO GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 12 # 13 - 54 CIRCUNVALAR haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MARY FRANCO GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 77511 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 11 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. 231722-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RICARDO ANIBAL RODRIGUEZ GRAJALES** 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	231722-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	RICARDO ANIBAL RODRIGUEZ GRAJALES
Matrícula No	1834894
Dirección para Notificación	CR 4 # 25 - 138 EL COFRE

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

NOVIEMBRE DE 2018	Lectura actual 186 m3 menos (-) lectura anterior 226 m3 es igual (=) a 40 m3	Fuga visible en tanque del sanitario.
----------------------	---	--

Que el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, Decreto 1842/91, en el artículo 42 establece: *“DEL TRATAMIENTO DE FUGAS. Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de fuga visible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado”*.

Que por lo anterior, resulta perentorio solicitar al usuario que si a la fecha no ha reparado la fuga anteriormente señalada, procedan a la mayor brevedad posible a repararla.

Que en la revisión técnica realizada el día **11 de DICIEMBRE de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P con ocasión del presente reclamo, se encontró el equipo de medida N°. **P1615MMRSA86138AA** que está en buen estado registra una lectura acumulada de **247 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, *“Se visitó el predio el cual está sólo, se le marcó al usuario el cual suena apagado. Se observa medidor por 5 minutos el cual no genera ningún registro”* A continuación se anexa fotografía del medidor:



Que visto lo anterior, tenemos que en el caso concreto y que nos atañe, no se pudo revisar las instalaciones internas del inmueble en la visita técnica efectuada por la empresa el día **11 de DICIEMBRE de 2018**, pese que al momento de la interposición del reclamo se le informó al usuario sobre la necesidad de facilitar la realización de las visitas técnicas y este requerimiento no se cumplió, contrariando lo dispuesto en el contrato de Servicios Públicos Domiciliarios que estipula en la CLÁUSULA DÉCIMA sobre las obligaciones del suscriptor o usuario literal n) *“Permitir la revisión de las instalaciones internas (...)”*; así que de acuerdo a lo encontrado en el sistema de información comercial y a las visitas técnicas antedichas se identifica que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor.

Que por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, 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 el periodo de **NOVIEMBRE de 2018** es correcto y no será objeto de modificación alguna. 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.

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 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 RICARDO ANIBAL RODRIGUEZ GRAJALES identificado con C.C. No. 16226600 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 RICARDO ANIBAL RODRIGUEZ GRAJALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 25 - 138 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: RICARDO ANIBAL RODRIGUEZ GRAJALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1834894 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 11 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. 231748-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA ELENA DIEZ CEBALLOS** 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	231748-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	CLAUDIA ELENA DIEZ CEBALLOS
Matrícula No	1852342
Dirección para Notificación	MZ C CS 19 POBLADO I

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. 2831298

Resolución No. 231748-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231748 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 el (la) señor(a) CLAUDIA ELENA DIEZ CEBALLOS identificado con C.C. No. 42079503, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231748 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1852342 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 11 CS 10 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7,2018-9,2018-11,2018-10,2018-8.

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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Maria Patricia Fajardo 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° J18FA809193 el cual registra una lectura acumulada de 1 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado.

Medidor recién cambiado

Viven 4 personas hace 15 días.

Es pertinente precisar lo siguiente:

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, visita efectuada el día 10 de Diciembre de 2018 se encontró el medidor recién instalado ya que el anterior se encontraba frenado, con una lectura acumulada de 1 mt3, predio con nivel de ocupamiento de 4 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Ante la imposibilidad que existía para medir los consumos reales del predio se encontró que el medidor tenía la calidad de frenado, la Empresa con base a lo estipulado en la Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994, que enuncia: "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales."; es decir, se procedió a cobrar el consumo de los periodos de Julio-Agosto-Septiembre-Octubre y Noviembre de 2018 con base en el promedio histórico y el aforo, teniendo siempre en cuenta el consumo promedio por persona de 5 a 7 m3..

Concluye

Que en fundamento de los argumentos expuestos, el consumo facturado en los periodos de Julio-Agosto-Septiembre-Octubre y Noviembre de 2018 son correctos y no serán objeto de modificación alguna, ya que se encuentra ajustados a derecho; el equipo de medida del predio se encontraba frenado y no registró consumo. 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.

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 CLAUDIA ELENA DIEZ CEBALLOS identificado con C.C. No. 42079503 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) CLAUDIA ELENA DIEZ CEBALLOS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ C CS 19 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: CLAUDIA ELENA DIEZ CEBALLOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1852342 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 11 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. 231750-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **KATERINE CASTAÑEDA 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	231750-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	KATERINE CASTAÑEDA PATIÑO
Matrícula No	916262
Dirección para Notificación	MZ 12 CASA 42 PERLA DEL SUR

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2831300

Resolución No. 231750-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231750 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 KATERINE CASTAÑEDA PATIÑO identificado con C.C. No. 1088290772, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231750 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 916262 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 14 CS 3 en el **periodo facturado 2018-11.**

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 **150 m3 a 162 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **12 m3**.

En visita realizada el 11 de DICIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. C17LA171815AA de 1/2", en buen estado y registrando normal, con lectura de **170 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 realizó el predio no hay fugas, todo en buen estado, habitan el inmueble 3 personas hace dos meses, no permanecen en la casa.

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.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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 KATERINE CASTAÑEDA PATIÑO identificado con C.C. No. 1088290772 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 KATERINE CASTAÑEDA PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 12 CASA 42 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: KATERINE CASTAÑEDA PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 916262 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 11 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. 231753-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA YARLEY ASPRILLA MOSQUERA** 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	231753-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ANA YARLEY ASPRILLA MOSQUERA
Matrícula No	1400316
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 15 MALAGA

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. 2831462

Resolución No. 231753-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231753 de 7 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 7 DE DICIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) ANA YARLEY ASPRILLA MOSQUERA identificado con C.C. No. 42165342, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231753 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1400316 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 9 CS 15 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-11

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de NOVIEMBRE de 2018 la lectura se mantuvo en **2346 m3**, con la observación de "MEDIDOR NO SE PUEDE LEER". Para este período la Empresa facturó **30 m3** de consumos.

En visita realizada el 10 de DICIEMBRE de 2018 se observó medidor No. 1015MMCAF005195AA el cual no se pudo leer porque está empañado, en el predio **habitan 5 personas** y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por esta razón, se puede concluir que en el período de NOVIEMBRE de 2018 la Empresa debió facturar los consumos por promedio; lo anterior, en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 en su inciso segundo que dice:

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

Por esta razón, se reliquidará el consumo facturado en el período de NOVIEMBRE de 2018 por promedio de **24 m3** y se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera, a través de la solicitud No. 2831843 para que facture por promedio de **24 m3** mientras se instala un nuevo medidor en el predio, ya que el actual está empañado.

Se comisiona al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud No. 2831845 para que proceda a la instalación inmediata del medidor.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-19644** detallado así:

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

			Liq.	Fact.			
TRASLAD O SALDO A FAVOR ENTRE SERVICI OS	2018-11	468	0	0	0	17	-17
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-11	468	0	0	-4	0	-4
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-11	468	11	17	17065	26373	-9308
TRASLAD O SALDO A FAVOR ENTRE SERVICI OS	2018-11	468	0	0	0	-17	17
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-11	468	11	17	18955	29294	-10339
AJUSTE A LA DECENA	2018-11	468	0	0	0	-7	7

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 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 ANA YARLEY ASPRILLA MOSQUERA identificado con C.C. No. 42165342 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) ANA YARLEY ASPRILLA MOSQUERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 9 CS 15 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANA YARLEY ASPRILLA MOSQUERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1400316 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 11 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. 231770-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE DANOVER HINCAPIE QUINTERO** 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	231770-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE DANOVER HINCAPIE QUINTERO
Matrícula No	397604
Dirección para Notificación	CR 11 # 72 - 42 NACEDEROS 2 NACEDEROS 2

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. 231770-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231770 de 10 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 10 DE DICIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) JOSE DANOVER HINCAPIE QUINTERO identificado con C.C. No. 10112933, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231770 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 397604 Ciclo: 13 ubicada en: CR 11 # 72- 42 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)

Este Departamento se pronunciará respecto a la inconformidad con el cobro de la reconexión del servicio.

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 CIENTO SIETE MIL TRESCIENTOS PESOS (\$107.300), con fecha límite de pago el 6 de NOVIEMBRE de 2018.

Por lo anterior, el día 8 de NOVIEMBRE de 2018 a la 01:32 PM, se generó orden de suspensión, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio.

No obstante, al revisar el sistema se encontró que el usuario pagó el mismo día 8 de NOVIEMBRE de 2018 a las 12:54 PM. De lo expuesto anteriormente se puede concluir que el pago fue realizado antes del desplazamiento de los funcionarios a ejecutar la suspensión del servicio; por lo anterior, será reliquidado el cobro por reconexión del servicio.

Por último, se le informa 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.

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE DANOVER HINCAPIE QUINTERO identificado con C.C. No. 10112933 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE DANOVER HINCAPIE QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 72 - 42 NACEDEROS 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: JOSE DANOVER HINCAPIE QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 397604 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 11 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. 231762-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DELIO VILLA 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	231762-52
Fecha Resolución	11 DE DICIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	21 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DELIO VILLA GARCIA
Matrícula No	1930742
Dirección para Notificación	CRA 1 NORTE # 27-08 CAMBULOS CARTAGO SIN BARRIO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2831855

Resolución No. 231762-52

DE: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231762 de 10 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 10 DE DICIEMBRE DE 2018 el señor DELIO VILLA GARCIA identificado con C.C. No. 10255961, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231762 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1930742 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 4 # 12- 75 en los periodos facturados de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018.

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **AGOSTO de 2018** el medidor registró de **406 m3 a 501 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **95 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó **04 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: "*[se notifica. No se pudo revisar]*" **dejando pendiente por facturar 91 m3**.

Para el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** el medidor registró de **501 m3 a 518 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **17 m3**, que sumado a los **91 m3** pendientes por facturar del período de AGOSTO de 2018 da como resultado **108 m3**. Además se registra la siguiente observación: "se cobran 54 m3 108 m3 pendientes de agosto y septiembre de 2018 se encontró fuga en tanque sanitario por agua stop. Además presenta fuga en acople del tanque al tubo. Predio ocupado por 3 personas". Sin embargo, la Empresa sólo facturó **54 m3**, **dejando pendiente por facturar 54 m3**.

Para el periodo de **OCTUBRE de 2018** el medidor registró de **518 m3 a 526 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **08 m3**, que sumado a los **54 m3** pendientes por facturar del período de SEPTIEMBRE de 2018 da como resultado **62 m3**. Además se registra la siguiente observación: "*[Se cobran 54 m3 pendientes del mes 8]*", Por lo cual la Empresa facturó **62 m3**, **no quedando consumos pendientes por facturar para próximas facturaciones**.

En el periodo de **NOVIEMBRE de 2018** el medidor registró de **526 m3 a 570 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **44 m3**. Por lo cual la Empresa facturó **44 m3**.

En visita realizada el **11 de DICIEMBRE de 2018** se encontró lo siguiente: "*Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. En el predio habitan 02 personas*". El medidor N°. P1115MMCCA24140AA registró una lectura acumulada de **536 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*".

Este Departamento considera imperativo resaltar que en el sistema de información comercial no se encuentra

evidencia relativa a que se le hubiese informado a la entidad que el inmueble estaría desocupado, por el contrario en la visita realizada el **11 de DICIEMBRE de 2018** se encontró que en el predio habitan 02 personas, así mismo como se evidenció se presentó diferencia de lectura en los períodos de AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018, además 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.

Por consiguiente, podemos concluir que en el predio objeto de estudio 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 **11 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, 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 finalmente 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 DELIO VILLA GARCIA identificado con C.C. No. 10255961 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 DELIO VILLA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 1 NORTE # 27-08 CAMBULOS CARTAGO 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: DELIO VILLA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1930742 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 11 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