

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. 6715-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA LUISA GARCIA PUERTA** 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	6715-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARTHA LUISA GARCIA PUERTA
Matrícula No	66282
Dirección para Notificación	CR 12 # 5- 21 LOS ANDES

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

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 23 DE NOVIEMBRE DE 2018, el señor(a) MARTHA LUISA GARCIA PUERTA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2018-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 27 DE NOVIEMBRE DE 2018, visita que fue atendida por Marta Luisa García, y en tal revisión se detectó que el medidor P1015MMCMX00439AA que pertenece al predio con matrícula No 66282, tenía una lectura acumulada de 880 buen estado de funcionamiento, y aunque esta frenado, no hay aprovechamiento el servicio porque se encuentra desocupado. En el próximo mes, la Empresa efectuará el cambio del medidor, se encuentra pendiente de ejecución la orden de trabajo..

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) NOVIEMBRE DE 2018 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-34301** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 66282.

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

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 6211-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ABEL BOCANEGRA 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	6211-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ABEL BOCANEGRA PATIÑO
Matrícula No	249409
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 13 MIRADOR DE PANORAMA I CUBA MIRADOR DE PANORAMA 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

PEREIRA, 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Señor (a):

ABEL BOCANEGRA PATIÑO

MZ 2 CS 13 MIRADOR DE PANORAMA I CUBA - MIRADOR DE PANORAMA I

Teléfono: 3117268273

PEREIRA

Radicación: No. 6211 Radicado el 20 DE NOVIEMBRE DE 2018

Matrícula: 249409

Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA SE LE DE POR ESCRITO DESDE QUE FECHA EXACTA SE INSTALO ESTA MATRICULA EN ESTE PREDIO (KIOSKO), CUANTOS AÑOS TIENE DE SERVICIO YA QUE LA ALCALDIA DE PEREIRA LE ESTA EXIGIENDO ESTA INFORMACION PARA PROBAR PERMANENCIA CON EL KIOSKO.

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

En atención al escrito petitorio radicado el día 20 de noviembre de 2018 en el cual el usuario solicita que se le informe la fecha exacta en la cual se creó la matrícula No. 249409 y cuantos años tiene de servicio, comedidamente se le informa lo siguiente:

Verificado el Sistema de Información Comercial, se encontró que la matrícula No. 249409 pertenece al predio ubicado en la CL 26 CR 12, Barrio La Victoria.

Ahora bien, al revisar el Sistema se observa que la información más antigua que se tiene de la matrícula 249409, es del mes de mayo de 1999, fecha en la cual se expidió una factura por valor de \$17.113, tal y como consta en el siguiente pantallazo obtenido del Sistema de Información Comercial:

Consulta general - SISTEMA COMERCIAL - ORACLE

Opciones Consultas Ayuda

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Servicio	2 ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	Subservicio	3 FACTURACION SERVICIO	Cuenta	249409
Clase uso	6 COMERCIAL	Clasif. Cart	A	Estado	A Activa
Subclase	61 COMERCIAL	Estrato	4 MEDIO	Ciclo	03
Dirección	CL 26 CR 12		1070 LA VICTORIA	Ruta	8 2710
Com. Direc				Teléfono	
Suscriptor	92906 HENRY ACOSTA PALEJO	Servicio prestado:	ACUEDUCTO	Inmobiliaria	1

Facturas

Factura	Consumo	Fecha	Periodo		Valores			Estado		Edad		Fechas	
			Año	Mes	Cortiente	Cartera	Total	Estado	Tipo	Limite ini.	Limite fin.		
5482072	feb./04/2000	mar./13/2000	2000	4	\$ 17,448.00	\$ 0.00	\$ 17,448.00	C	1	1	mar./23/20	mar./24/2	
5373523	ene./05/2000	feb./16/2000	2000	3	\$ 19,616.00	\$ 0.00	\$ 19,616.00	C	1	1	feb./23/20	feb./25/2	
5261692	dic./03/1999	ene./14/2000	2000	2	\$ 19,469.00	\$ 0.00	\$ 19,469.00	C	1	1	ene./25/20	ene./26/2	
5141665	nov./05/1999	dic./14/1999	2000	1	\$ 17,088.00	\$ 0.00	\$ 17,088.00	C	1	1	dic./23/19	dic./23/1	
5036248	oct./06/1999	nov./19/1999	1999	12	\$ 18,368.00	\$ 0.00	\$ 18,368.00	C	1	1	nov./29/19	dic./03/1	
4847141	sep./06/1999	oct./16/1999	1999	11	\$ 17,334.00	\$ 0.00	\$ 17,334.00	C	1	1	oct./27/19	nov./04/1	
4513902	jul./07/1999	ago./14/1999	1999	9	\$ 16,976.00	\$ 0.00	\$ 16,976.00	M	1	1	ago./30/19	sep./03/1	
4408205	jun./05/1999	jul./15/1999	1999	8	\$ 18,188.00	\$ 0.00	\$ 18,188.00	M	1	1	jul./30/19	ago./04/1	
4315938	may./08/1999	jun./15/1999	1999	7	\$ 16,551.00	\$ 0.00	\$ 16,551.00	M	1	1	jun./30/19	jul./06/1	
4210323	abr./08/1999	may./12/1999	1999	6	\$ 17,113.00	\$ 0.00	\$ 17,113.00	M	1	1	jun./01/19	jun./04/1	

Resumen F - Factura L - Lectura G - Pago T - Cartera D - Diferidos M - PQR N - Financiaciones O - Solicitudes E - Corte

Registro [1 / 1] Estado: Consultando e2805@SCSP - Servidor: SCSP

En conclusión, la información mas antigua de la matrícula 249409 data del 12 de mayo de 1999, y antes de esa fecha no se tiene ninguna información adicional sobre este predio; lo cual indica que el inmueble tiene servicio de acueducto desde hace más de 19 años.

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

Dar por atendida la solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) ABEL BOCANEGRA PATIÑO, identificado con C.C. No 91234560 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) ABEL BOCANEGRA PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 2 CS 13 MIRADOR DE PANORAMA I CUBA - MIRADOR DE PANORAMA I haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 6215-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	6215-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR
Matrícula No	694752
Dirección para Notificación	AV CIRCUNVALAR # 3 - 28 CONJUNTO RESIDENCIAL LA REBECA CAMBULOS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Señor (a):

MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR

AV CIRCUNVALAR # 3 - 28 CONJUNTO RESIDENCIAL LA REBECA - CAMBULOS

Teléfono: 3313552 3104555966

PEREIRA

DERECHO DE PETICIÓN:

No. 6215 Radicado el 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Matrícula No.:

694752

Calidad del Peticionario:

Representante Legal

Causal de la Petición:

SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN: USUARIA SOLICITA QUE LE EXPLIQUEN EL PORQUE COBRO DEL ITEM ALCANTARILLADO ESTA SUMANDO A LOS CARGOS MENSUALES LEER DOCUMENTO ADJUNTO SOLICITA REVISION.

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 Derecho de petición radicado el día **27 de NOVIEMBRE de 2018** e ingresado en el sistema de información comercial con el número No. 6215, correspondiente a la matrícula No. 694752 predio ubicado en la **AV CIRCUNVALAR No. 3-28 BLQ B CONJUNTO RESIDENCIAL LA REBECA P.H.**, en el cual adjuntó documento que la acredita como Administradora del **CONJUNTO RESIDENCIAL LA REBECA P.H.**, con fecha de expedición del **7 de Septiembre de 2018**, y se requiere el **documento actualizado, con un término no superior a 30 días, y la respectiva fotocopia de la cédula de ciudadanía**, por lo tanto, se le informa que en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2017 se le solicita completar la petición suministrando **los documentos requeridos** y relacionando el número del reclamo al que pertenece, para lo cual se le otorga un término de **DIEZ (10) DIAS** Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta de lo solicitado se procederá a archivar el expediente.

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

Lo anterior con fundamento legal en el **inciso 2° del Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, Artículo 17 que establece:**

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar incompleta la petición presentada por la señora MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR identificada con C.C. No. 34050153 por concepto de SOLICITUD DE INFORMACIÓN de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Solicitar a la señora MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR identificado con C.C. No. 34050153 completar la información consistente en la presentación de los documentos ACTUALIZADOS, para lo cual se le otorga un término máximo de **DIEZ (10) DIAS**. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta se procederá a archivar el expediente.

ARTICULO 3o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR enviando citación a la **AV CIRCUNVALAR No. 3-28 BLQ B CONJUNTO RESIDENCIAL LA REBECA P.H**, enviando una copia de la misma.

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

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE NOVIEMBRE 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. 137-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **PAOLA ANDREA ECHEVERRI GUZMAN** 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	137-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	PAOLA ANDREA ECHEVERRI GUZMAN
Matrícula No	19613410
Dirección para Notificación	paecheverri@unitecnica.net GALICIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2823806

Pereira, 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Señor (a):
PAOLA ANDREA ECHEVERRI GUZMAN
paecheverri@unitecnica.net
Teléfono: 3005387246

Radicación: 137 del 13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Matrícula: 19613410
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: LA SEMANA PASADA HICE UN RECLAMO SOBRE EL VALOR A PAGAR YA QUE SE INCREMENTO CASI UN 53% EN UN SOLO MES ME LLAMO UN SEÑOR QUE SE ENCONTRABA EN EL PREDIO PARA HACER UNA VISITA Y REVISAR TODOS LOS CONDUCTOS DE LA CASA LE DIJE QUE YO VIVO SOLA Y EN LA MAÑANA QUE EL FUE ME ENCUENTRO TRABAJANDO DIJO QUE REPORTARIA EL CASO PARA QUE SE COMUNIQUEN CONMIGO Y AGENDAR UNA CITA Y PODER ESTAR EN LA CASA. HASTA AHORA NO SE HAN COMUNICADO Y NECESITO SEA REVISADO EL PREDIO Y LOS VALORES A PAGAR DE LA FACTURA, QUEDO ATENTA A LA LLAMADA. GRACIAS

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

En atención a la queja radicada el 13 DE NOVIEMBRE DE 2018, mediante la cual manifiesta, que en reclamación radicada no se pudo verificar el estado del predio por el alto consumo, y solicita se le informe el día que se va visitar el predio.

una vez analizada la queja de la usuaria este Departamento procedió a verificar la información del usuario acudiendo a la información que reposa en nuestro sistema 5iinco y se constato que la visita se reprogramo y está fue efectiva el día 15 de Noviembre del año en curso, por otro lado, dicha información se corroboró con la usuaria vía telefónica estando conforme con la visita realizada.

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) PAOLA ANDREA ECHEVERRI GUZMAN identificado con C.C. No. 29678756 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) PAOLA ANDREA ECHEVERRI GUZMAN enviando citación a Dirección de Notificación: paecheverri@unitecnica.net 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. 143-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS JOSE MARTIN GONZALEZ** 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	143-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLOS JOSE MARTIN GONZALEZ
Matrícula No	257485
Dirección para Notificación	CR 10 # 27- 59 LA VICTORIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Señor (a):

CARLOS JOSE MARTIN GONZALEZ

CR 10 # 27- 59

Teléfono: 3262871

Pereira

Radicación: 143 del 20 DE NOVIEMBRE DE 2018

Matrícula: 257485

Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO ESTA INCONFORME CON EL DAÑO QUE TIENE SU CASA, MANIFIESTA QUE ESO ES CAUSA DE LA EMPRESA DE AGUAS Y AGUAS, SOLICITA UNA REVISION ANEXA UNA CARTA Y CD

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

En atención a la queja radicada el 20 DE NOVIEMBRE DE 2018, se envió al equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, a verificar que causaba la humedad que se presenta en la pared del predio ubicado en la Carrera 10 27-59 Sector La Victoria, y se pudo observar que el medidor y la acometida se encuentran en buen estado sin fugas, pero efectivamente por la topografía del terreno, se entra agua lluvia por la caja de protección del medidor la cual puede originar la humedad de la pared.

Por lo cual, la Empresa no puede acceder a reparar la humedad que se presenta en este predio, porque no hay prueba fehaciente para demostrar que es causada por la red local del sector, y si se presentara fuga en la acometida de acueducto esta le correspondería al usuario y no a la Empresa pues el suscriptor es del dueño de la acometida y del medidor.

Se le recomienda impermeabilizar el andén y la base de la caja de protección para evitar que el agua lluvia se filtre y afecte la pared.



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) **CARLOS JOSE MARTIN GONZALEZ** identificado con C.C. No. 10085405 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) **CARLOS JOSE MARTIN GONZALEZ** enviando citación a Dirección de Notificación: CR 10 # 27- 59 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: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18473-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Recurso No	18473-52
Fecha Resolución Recurso	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
RECLAMO	230642 de 29 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	PAULA OSORIO
Identificación del Peticionario	1088346365
Matrícula No.	19616981
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 30 MADRES SOLTERAS

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. 18473-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18473 DE 6 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 230642 DE 18 DE OCTUBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) PAULA OSORIO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088346365 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 230642-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 19616981 Ciclo 10, ubicada en la dirección MZ 1 CS 30, Barrio MADRES SOLTERAS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9.

Que el recurrente por escrito presentado el día 6 DE NOVIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, impugnando la decisión, teniendo en cuenta que el servicio no cuenta con buena presión y se le debería dar garantía, no cobrando la obra civil, pues considera que no debe pagar por un trabajo que quedo mal hecho; al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

La matrícula de la referencia corresponde a un inmueble localizado en la MZ 1 CS 30, MADRES SOLTERAS, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA108272AA.

Consultado el sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que respecto al predio en mención, con matrícula de servicios públicos No. **19616981**, efectivamente se realizaron labores de reparación domiciliaria (cambio de acometida), cuyo servicio que fue facturado mediante cumplimiento No. **377821021**, recibido a satisfacción por el usuario. En la ejecución del trabajo se utilizaron los siguientes elementos, en su orden:

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
200000003	OBRA HIDRAULICA DE 1/2" ACUEDUCTO	\$56.208,60	1	15	\$ 8.431,29	0	0	\$64.639,89
1570300150	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	\$ 266.637,98	3	15	\$111.987,95	0	0	\$ 858.574,30
								\$ 923.214,19

Ahora bien, con el fin de establecer lo aducido por el usuario reclamante, en cuanto a que debió hacerse la reparación por garantía de los trabajos cobrados, se procedió a realizar la solicitud de aclaración de los trabajos realizados al departamento de Operaciones, pues en últimas es éste quien ejecutó las obras, obteniendo el siguiente resultado:

1. oficio No. 160-1401.00-7290 del 14 de Noviembre de 2018, en la cual se expresó lo siguiente:

"La usuaria cuenta con la matricula 19616981, de acuerdo a la solicitud presentada por la señora paula Osorio, respecto Le informaos lo siguiente:

Con toda certeza podemos afirmar que la Empresa No realizó el cambio o construcción de la acometida existente antes de realizar el trabajo definitivo. Indica lo anterior, que ante la

necesidad de regular y/o mejorar la presión del inmueble la Empresa se vio en la necesidad de cambiar definitivamente toda la tubería de 1/2" existen en material polietileno por material de PALP de 16mm. Así las cosas, debemos referir que el material encontrado en el terreno respecto de la acometida objeto de discusión no es utilizado por la empresa, indicando que presuntamente un tercero la ejecutó.

Del mismo modo, se pudo verificar que en la orden trabajo No. 2736908, ejecutada por la empresa y aplicada a la matrícula 19616981, solo aparece el cobro de la instalación de una llave de paso y un medidor con sus accesorios, ratificando que nunca existió el cobro por construcción de red acometida.

Por lo expuesto, la Subgerencia de Operaciones considera aprobados los cobros realizados, toda vez, que corresponden efectivamente a los trabajos realizados, sin que estos sean fruto de aplicación de garantía."

De acuerdo con lo anterior, es necesario hacer las dos precisiones correspondientes respecto de las pretensiones, así:

1. Se confirma que los materiales empleados por el Departamento de Operaciones y facturados por la Empresa, son los correctos, y que los mismos obedecen a los utilizados en el predio reclamante, con matrícula de servicios públicos No. 19616981.
2. Que no opera la garantía respecto a los trabajos realizados por la empresa actuales, toda vez que no fue ésta quien construyó la acometida inicialmente, pues la conexión inicial que realizó el 08/06/2018 y facturado mediante cumplimiento No. 3747527492, únicamente se instalaron los siguientes recursos:

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	\$ 267,51	1	15	\$ 40,13	0	0	\$ 307,64
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	\$ 13.824,19	1	15	\$ 2.073,63	0	0	\$ 15.897,82
131020056	MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLÁSTICO	\$ 136.493,22	1	15	\$ 20.473,98	0	0	\$ 156.967,20
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR	\$ 23.116,31	1	15	\$ 3.467,45	0	0	\$ 26.583,76
								\$ 199.756,41

Así las cosas, una vez efectuado el análisis anterior solicitado por el usuario, se informa que la labor ejecutada en el predio con matrícula No. **19616981**, respecto al cobro y financiación **SON CORRECTOS**, debiendo de ésta manera confirmar la decisión recurrida, pues quedó claro que se trató de una reparación de la acometida perteneciente al predio reclamante, cuyos trabajos fueron realizados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira para mejorar el servicio, pues los elementos instalados anteriormente, no contaban con la calidad exigida por la Empresa y por ende, contaban con problemas de presión, sin que ello sea de responsabilidad de la Empresa como pretende el usuario, lo anterior, en aplicación del **Artículo 2.3.1.3.2.3.17 del Decreto 1077 de 2015**, el cual se expresa que es deber de los usuarios el mantenimiento de las acometidas y medidores, **donde los costos de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios**, teniendo en cuenta que la reparación realizada de la acometida del predio, la responsabilidad de asumir los costos de la instalación pertenecen al propietario del bien, usuario o suscriptor del servicio, lo anterior de acuerdo con **Ley 142 de 1994, Artículo 135: De la propiedad de las conexiones domiciliarias: "La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión."**

Lo anterior con fundamento legal en:

Que el **DECRETO 1077 DE 2015** establece:

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

Ley 142 de 1994

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

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

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

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 PAULA OSORIO y **NO ACCEDE** a las pretensiones incoadas, **CONFIRMANDO** en todas sus partes la Resolución No. 230642-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 27 DE NOVIEMBRE 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. 18486-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NANCY BARRERO NARANJO** 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	18486-52
Fecha Resolución Recurso	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
RECLAMO	230663 de 22 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	NANCY BARRERO NARANJO
Identificación del Peticionario	42111034
Matrícula No.	61341
Dirección para Notificación	CR 11 # 2- 34 BERLIN

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. 18486-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18486 DE 9 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 230663 DE 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que el recurrente por escrito presentado el día 9 DE NOVIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: me esta llegando un alto de agua y solo habitan 4 personas en el predio, si el contador estaba tapado con escombros no podían leer por que era mucho, 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, misma que se llevó a cabo por personal del Departamento de Atención al Cliente el día 13 de NOVIEMBRE de 2018 donde se constató que al predio se presta el servicio de acueducto a través de acometida de 1/2" de diámetro, tiene instalado el medidor N° P1615MMRSA89875AA el cual presenta una lectura acumulada de 342 mt³, el uso es residencial, predio solo y no fue posible revisar las instalaciones internas, debiendo recurrir a la información que reposa en nuestro sistema 5iinco y tomando la visita de la reclamación inicial.

Podemos observar que la Empresa efectivamente en el períodos de OCTUBRE/18 ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”*

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Atención 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 como quedo establecido en la visita del reclamo inicial, que se encuentra ocupado y se ha presentado consumos, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada el día 22 de OCTUBRE de 2018, con ocasión del recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, siendo entonces no procedente lo solicitado por el usuario.

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 del período de Octubre de 2018 se ajustaron a lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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 NANCY BARRERO NARANJO y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 230663-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 27 DE NOVIEMBRE 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. 18517-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LEYVA OSPINA GUTIERREZ** 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	18517-52
Fecha Resolución Recurso	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
RECLAMO	231056 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA LEYVA OSPINA GUTIERREZ
Identificación del Peticionario	24928176
Matrícula No.	224410
Dirección para Notificación	CR 4 # 26 - 42 PRIMERO DE MAYO PRIMERO DE MAYO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2826565

Resolución No. 18517-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18517 DE 19 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 231056 DE 31 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) MARIA LEYVA OSPINA GUTIERREZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24928176 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 231056-52 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. 224410 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 4 # 26- 42, Barrio PRIMERO DE MAYO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7,2018-10,2018-9,2018-6,2018-8.

Que el recurrente por escrito presentado el día 19 DE NOVIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque se presento fuga en el medidor y el técnico de ASIU revisó y no encontro fuga visible en el sanitario, el usuario manifiesta que se siente en estado de indefensión ante la empresa, se aprovechan de su posicion de privilegio, y sus derechos estan siendo vulnerados o amenazados, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

Revisado el escrito soporte de los recursos, se evidenció que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la ley, por lo tanto este Departamento entrará a pronunciarse de fondo respecto del petitum invocado de la manera como sigue:

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 22 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 y las instalaciones hidráulicas se encontraron en buen estado, el medidor registraba una lectura acumulada de 1913 m3, el nivel de ocupamiento es de dos personas, se constató que aun existe fuga visible por el aguastop del sanitario, y efectivamente se observó fuga a unos 10 o 15 cmt despues del medidor, es decir fuga interna, la cual debe reparar la usuaria, para lo cual debe conseguir un plomero que realice la reparación del tramo de la tubería.

Aunque se presenta fuga visible en el tanque del sanitario, y debe cambiar el accesorio, tambien

se presenta, fuga imperceptible adelante del medidor, razón por la cual se accede a modificar el consumo de los periodos objeto de reclamación a 28 m³ que corresponde al consumo promedio del predio al periodo de mayo de 2018. Se le aclara a la recurrente, que la Empresa al facturar el consumo con base en el registro del medidor esta actuando dando aplicación a la legislación vigente, y no esta efectuando abuso de la posición dominante, ni mucho menos vulnera ni amenaza los derechos del usuario, en cuanto al mínimo vital, que ha reconocido la Corte Constitucional a algunos usuarios, es la Alcaldía Municipal, quien concede esta beneficio y los usuarios que cumplen los requisitos establecidos puede inscribirse en la oficina ubicada en el Complejo Urbano Diario del Otún, Local 42. La Empresa es respetuosa de los mandatos Constitucionales, y cuando se genera orden de corte del servicio de un predio donde existen sujetos de especial protección Contitucional, le deben manifestar al Contratista para que el se abstenga y reporte la novedad a la Empresa, y así no vulnerar ningún derecho.

Por lo expuesto, este Departamento REVOCA la decisión inicial, considerando procedente modificar el consumo facturado en los periodos **de junio, julio, agosto, septiembre, octubre, y noviembre de 2018**, por la fuga imperceptible detectada. Quedando resuelto el recurso de reposición..

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-172832** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-6	408	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA	2018-9	408	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO	2018-9	408	2	14	3446	24125	-20678

ALCANTARILLADO								
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	408	0	0	-4	-2	-2	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	408	0	0	-4	0	-4	
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-11	408	2	20	3103	31028	-27925	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-7	408	2	6	3208	9623	-6415	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-8	408	2	5	3446	8616	-5170	
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	408	2	16	3103	24822	-21719	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-11	408	2	20	3446	34464	-31018	
AJUSTE A LA DECENA	2018-8	408	0	0	0	-3	3	
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	408	2	4	3103	6206	-3103	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	408	2	16	3446	27571	-24125	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-6	408	2	4	3208	6415	-3208	
AJUSTE A LA DECENA	2018-7	408	0	0	0	-1	1	
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-7	408	2	6	3103	9308	-6206	
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	408	2	14	3103	21719	-18617	
AJUSTE A LA DECENA	2018-11	408	0	0	0	-1	1	
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-8	408	2	5	3103	7757	-4654	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-11	408	0	0	-4	-1	-2	

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARIA LEYVA OSPINA GUTIERREZ contra la Resolución No. **231056-52** de **2 DE NOVIEMBRE DE 2018**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 224410 la suma de **-172832**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 27 DE NOVIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18532-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Recurso No	18532-52
Fecha Resolución Recurso	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
RECLAMO	231287 de 20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARLENY ECHEVERRI JARAMILLO
Identificación del Peticionario	30285137
Matrícula No.	960781
Dirección para Notificación	CR 7 BIS # 3- 72 HERNANDO VELEZ MARULANDA

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. 18532-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18532 DE 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 231287 DE 19 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARLENY ECHEVERRI JARAMILLO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 30285137 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 231287-52 de 20 DE NOVIEMBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 960781 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 7 BIS # 3- 72, Barrio HERNANDO VELEZ MARULANDA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo facturado en el noviembre de 2018, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 27 de noviembre de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 267 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno, habitan tres personas.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de noviembre de 2018, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación, grabó la novedad: CONSUMO POR AUMENTO DE NUMERO DE OCUPANTES y cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 26 m3 y se facturaron en su totalidad.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del periodo de facturación de NOVIEMBRE de 2018, cobrando el consumo promedio

histórico, equivalente a 6 m³. Aunque se le informa que el consumo normal para un predio habitado por 3 personas es de 15 a 18 m³. Para el próximo periodo se facturará el consumo de acuerdo al registro del equipo de medida el cual se encuentra en buen estado.

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

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-56690** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
	2018-11	483	0	0	-6213	0	-6213
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-11	483	0	0	-4	-3	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-11	483	6	26	9308	40336	-31028
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-11	483	6	26	10339	44803	-34464
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-11	483	0	0	6213	0	6213
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-11	483	6	13	-3970	-8602	4632
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-11	483	6	13	-3574	-7744	4170

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 MARLENY ECHEVERRI JARAMILLO en contra de la Resolución No. 231287-52 de 20 DE NOVIEMBRE

DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 960781 la suma de **-56690**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 27 DE NOVIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231319-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ADRIANA GONZALEZ CORREA** 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	231319-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ ADRIANA GONZALEZ CORREA
Matrícula No	1687441
Dirección para Notificación	CR 6 # 17- 62 OF 402 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. 2825959

Resolución No. 231319-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231319 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) LUZ ADRIANA GONZALEZ CORREA identificado con C.C. No. 42103560, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231319 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1687441 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 # 17- 62 OF 402 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. 1687441, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
2018					
Noviembre	20 m3	8 m3	12 m3	12 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 21 DE NOVIEMBRE DE 2018, en presencia del señor (a) JORGE ARCADIO CARMONA en la que se realizó la siguiente observación: "existe fuga en la llave del lavaplatos. Se recomendó el arreglo", 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. 1687441 por la Empresa, respecto al período de Noviembre de 2018 por 12 m3 SON CORRECTOS, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura dando aplicación a lo dispuesto en el artículo 42 del Decreto 1842 de 1991, siendo la causal del consumo elevado, una fuga externa de responsabilidad exclusiva del usuario, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

“ARTÍCULO 146. 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 LUZ ADRIANA GONZALEZ CORREA identificado con C.C. No. 42103560 por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ ADRIANA GONZALEZ CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 17- 62 OF 402 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ ADRIANA GONZALEZ CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1687441 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 27 DE NOVIEMBRE 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. 231309-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231309-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LIBARDO COCUNUBO LOPEZ
Matrícula No	200139
Dirección para Notificación	CR 11 BIS # 2 - 45 POPULAR MODELO POPULAR MODELO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2825961

Resolución No. 231309-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231309 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) LIBARDO COCUNUBO LOPEZ identificado con C.C. No. 19441721, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231309 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 200139 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 23 # 8- 64 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. **200139**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
2018					
Noviembre	529 mt3	519 mt3	10 mt3	10 mt3	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 22 DE NOVIEMBRE DE 2018, en presencia del señor LIBARDO LOPEZ, en la que se realizó la siguiente observación: “*existe fuga por rebose*”, 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. **200139** por la Empresa, respecto al período de Noviembre de 2018 por 10 m3 **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura dando aplicación a lo dispuesto en el **artículo 42 del Decreto 1842 de 1991**, siendo la causal del consumo elevado, una fuga externa de responsabilidad exclusiva del usuario, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

“ARTÍCULO 146. 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 LIBARDO COCUNUBO LOPEZ identificado con C.C. No. 19441721 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) LIBARDO COCUNUBO LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 BIS # 2 - 45 POPULAR MODELO 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: LIBARDO COCUNUBO LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 200139 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 27 DE NOVIEMBRE 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. 231357-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDUARDO ANDRES RAMIREZ ZULUAGA** 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	231357-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	EDUARDO ANDRES RAMIREZ ZULUAGA
Matrícula No	785162
Dirección para Notificación	CL 19 # 9 - 50 OFIC 2002 EDIF DIARIO DEL OTUN 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. 231357-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231357 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

De conformidad con el escrito presentado por el señor **EDUARDO ANDRÉS RAMÍREZ** denominado "**CONSTITUCIÓN DE RENUENCIA**", cuya pretensión es dar cumplimiento de la **Resolución SSPD 20178000176565 de 2017-09-29**, mediante la cual se declaró la existencia de un silencio administrativo positivo, al haberse considerado la indebida notificación de la respuesta al recurso de reposición No. 15493, por ende, declaró lo siguiente:

PRIMERO: IMPONER SANCIÓN: en la modalidad de AMONESTACIÓN a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, SAS ESP (...) y **SEGUNDO:** se ordena el reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo, relacionado con la petición presentada por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO.

En éste orden, una vez revisada la petición presentada dentro del presente documento, encuentra la Empresa que las solicitudes sujetas a cumplimiento por reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo, son las siguientes:

1. No facturar los servicios de acueducto y alcantarillado por las matrículas de la referencia, ni con alguna otra que represente facturación de consumos con la lectura de un Macromedidor, mientras no medie el debido estudio técnico realizado por la Empresa demostrativo de que no es posible la medición en las áreas comunes de esta propiedad.
2. Disponer de la devolución de la totalidad de lo pagado en facturación por las matrículas correspondientes al (los) Macromedidor (es), sin estar demostrada con el estudio en mención técnico que la Micromedición no es técnicamente posible, con la respectiva liquidación de interés legal, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRA 294 DE 2004, modificada por la Resolución CRA 659 de 2013.

De acuerdo con lo anterior, éste Departamento tiene para indicar lo siguiente:

En primera medida, es importante para la Empresa aclarar que el acto administrativo del cual se solicita el cumplimiento, no ha sido notificado por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo tanto, en primera instancia, no es viable jurídicamente darle aplicación.

Así mismo, la Empresa cuenta con varios reparos respecto al procedimiento sancionatorio llevado a cabo por parte de la SSPD, toda vez que mediante oficio SAIA No. 210,23-611 del 13 de Febrero de 2017, se contestó la solicitud de expediente realizada mediante oficio con asunto: averiguaciones preliminares con radicación No. SSPD 20168300123872, no obstante, nunca se notificó o se puso en conocimiento el pliego de cargo, pasando sin fundamento jurídico a la etapa de alegatos de conclusión, y posteriormente la sanción, resaltando que la Empresa comunicó y solicitó en cada una de las comunicaciones, que se estaba conculcando una violación del debido proceso, al no poder defenderse de los cargos por los cuales ha sido sancionada, por lo tanto, ha emprendido con las acciones legales que corresponden, pues lo reconocido mediante el decreto del silencio administrativo positivo, es a todas luces improcedente y, no puede pretender el hoy peticionario que un acto con presunción legal como lo es la resolución de la SSPD otorgue legalidad a lo ilegal, pues como ya se ha advertido en reiteradas ocasiones, la facturación multiusuario es correcta, cuya aplicación ha sido validada por la misma SSPD.

No obstante todo lo anterior, encuentra la Empresa que lo solicitado por parte del peticionario en aras al cumplimiento de los efectos del silencio administrativo positivo, cuenta con un factor de condicionalidad, es decir, que el cumplimiento o no de lo solicitado, guarda una estrecha relación a la prueba técnica sobre la imposibilidad técnica de la medición individual de áreas comunes, por lo tanto, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, procederá a resolver de fondo la presente solicitud, en los siguientes términos:

RESPECTO A LA PRETENSIÓN 1: No facturar los servicios de acueducto y alcantarillado por las matrículas de la referencia, ni con alguna otra que represente facturación de consumos con la lectura de un Macromedidor, mientras no medie el debido estudio técnico realizado por la Empresa demostrativo de que no es posible la medición en las áreas comunes de esta propiedad.

Encuentra la Empresa que la condición del estudio técnico, se ha cumplido a cabalidad por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, pues ha sido validado por parte de la **SUERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** mediante **Resolución No. SSPD 20168300015115 del 06 de Junio de 2016**, en la cual se estableció que el modelo de facturación con totalizador para el usuario identificado con la Matrícula de servicios públicos No. 785162, es la correcta, cuyo acto se encuentra en firme y no ha sido objeto de demanda alguna ante la jurisdicción contenciosa administrativa, para lo cual se cita la parte pertinente, así:

*"En éste contexto, como en el caso, **la Empresa ha explicado la imposibilidad técnica** de instalar medidor individual en las áreas comunes que utilizan el servicio, porque los puntos hidráulicos están en diferentes sitios y apartados unos de otros, como consecuencia de ellos, la única manera de medir el consumo de éstas áreas, es a través de un medidor general o totalizador en la acometida y determinar el consumo de dichas zonas como la diferencia entre el volumen registrado por éste y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales de las otras unidades independiente, que no es otra cosa que la medición del consumo para multiusuarios.*

*En otras palabras, **la empresa se encuentra facultada por la normatividad citada para ante la imposibilidad técnica de instalar medidor individual en las zonas comunes que permite un correcto registro del servicio utilizado**, endilgar la condición de multiusuario y cobrar el servicio mediante el sistema de facturación descontar y repartir, **sin que ello**, o sea, esa decisión de facturar como multiusuario como lo indica el recurrente, **sea violatorio de la normatividad, menos del debido proceso, pues se reitera ésta forma de facturación está prevista en la regulación.**" (Negrilla y cursiva del suscrito)*

Corolario a lo anterior, el acto administrativo previamente citado, simplemente ratificó la modalidad de facturación aplicada por parte de la Empresa, cuyo fundamento es el Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004), el cual cuenta con el concepto de legalidad de la CRA, por medio del cual, se rigen las condiciones entre las partes respecto del servicio de acueducto y alcantarillado y goza de plena validez, siendo éste Ley para las partes, resaltando que dicho contrato, es un contrato de ADHESIÓN y de igual forma, no ha sido demandado.

RESPECTO A LA PRETENSIÓN 2: Disponer de la devolución de la totalidad de lo pagado en facturación por las matrículas correspondientes al (los) Macromedidor (es), sin estar demostrada con el estudio en mención técnico que la Micromedición no es técnicamente posible, con la respectiva liquidación de interés legal, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRA 294 DE 2004, modificada por la Resolución CRA 659 de 2013.

En concordancia con la respuesta a la pretensión No. 1 y, con la condicionalidad al cumplimiento de la ejecución de un estudio técnico sobre la imposibilidad de Micromedición, la Empresa encuentra que ha cumplido con la condición a la cual se sujeta tal devolución, por lo tanto, la misma carece de fundamento fáctico y jurídico, es decir que no es loable efectuar la devolución de lo correctamente facturado por parte de la empresa, bajo la modalidad de facturación con medidor totalizador, pues como ya se estableció, el modelo aplicado ha sido convalidado por parte de la SSPD, cuyo acto se encuentra en firme de conformidad con lo dispuesto en el artículo 87 de la ley 1437 de 2011.

FUNDAMENTOS LEGALES

LEY 1437 DE 2011: “**Artículo 87.** Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo. “

LEY 1755 DEL 2015

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

FUNDAMENTOS DE LA IMPOSIBILIDAD TÉCNICA YA PROBADA POR LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

- ✓ **Resolución No. SSPD 20168300015115 del 06 de Junio de 2016:** “En éste contexto, como en el caso, **la Empresa ha explicado la imposibilidad técnica** de instalar medidor individual en las áreas comunes que utilizan el servicio, porque los puntos hidráulicos están en diferentes sitios y apartados unos de otros, como consecuencia de ellos, la única manera de medir el consumo de éstas áreas, es a través de un medidor general o totalizador en la acometida y determinar el consumo de dichas zonas como la diferencia entre el volumen registrado por éste y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales de las otras unidades independiente, que no es otra cosa que la medición del consumo para multiusuarios.

En otras palabras, **la empresa se encuentra facultada por la normatividad citada para ante la imposibilidad técnica de instalar medidor individual en las zonas comunes que permite un correcto registro del servicio utilizado,** endilgar la condición de multiusuario y cobrar el servicio mediante el sistema de facturación descontar y repartir, **sin que ello,** o sea, esa decisión de facturar como multiusuario como lo indica el recurrente, **sea violatorio de la normatividad, menos del debido proceso, pues se reitera ésta forma de facturación está prevista en la regulación.**”
(Negrilla y cursiva del suscrito)

- ✓ **Decreto 1077 de 2015, específicamente e artículo 2.3.1.3.2.3.13,** que en su parte pertinente dispone: “(...) Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.
- ✓ **Concepto del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica para la Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD**

No. 20164100680421), estableció que la facturación por áreas comunes con base en los registros del totalizador es procedente, sólo cuando no es técnicamente posible su medición, para lo cual, se transcribe lo pertinente: *“Así las cosas, encuentra esta coordinación que la facultad de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A., para realizar el cobro del servicio de acueducto a través de la diferencia entre el volumen registrado por el medidor totalizador y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales, está dada no porque las unidades inmobiliarias cuenten con una sola acometida de entrada; sino porque no es técnicamente posible la medición del agua que fluctúa entre la red de acueducto que parte desde el punto de entrega de la acometida y el punto donde se encuentran ubicados cada uno de los medidores de las unidades privadas.*

Lo anterior, teniendo en cuenta que las redes internas desplegadas al interior de una unidad inmobiliaria son susceptibles de fugas, filtraciones y puntos hidráulicos o conexiones irregulares que dificultan controlar la totalidad de los consumos que se generan al interior de la copropiedad.”

- ✓ **Concepto SSPD No. 515 del 30-07-2018** a través del cual sin vacilación indican que los daños, mantenimiento y reparación de las redes internas de servicios públicos de una P.H son responsabilidad de la persona que surge por imperio de la Ley 675 de 2001, así las cosas si se tiene que la RED INTERNA HIDRÁULICA de las áreas comunes es de P.H, el volumen de agua que circula por ella, que llega sin medición individual antes de las unidades privadas, no es de aquellos volúmenes de agua no contabilizada que deben ser asumidos por la Empresa, y que justamente por la imposibilidad de la medición debe ser asumida por ellos, y no puede perderse por la Empresa.
- ✓ **RAS 330 de 2017 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio** establece el deber de instalar Macromedidores para y P.H que tengan más de 12 unidades privadas en su interior; norma jurídica que establece las condiciones técnicas del sector de acueducto, alcantarillado y aseo, y que ratifica en su **artículo 75 numeral 2** la obligación de este sistema de medición para este tipo de usuarios del servicio de acueducto.
- ✓ **Artículo 5 del Decreto 229 de 2002, por el cual se modifica parcialmente el Decreto 302 del 25 de febrero de 2000 artículo 16**, que dispone las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permita facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrado por los medidores individuales.
- ✓ **Ley 675 de 2001**, respecto a los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución de la P.H., podrá ser considerada como usuaria única frente a las Empresas prestadoras de servicios públicos, si así lo solicita, es decir, que sólo se podría facturar con base en los medidores de las zonas comunes, si existiera la posibilidad de medición individual para dichas zonas, teniendo en cuenta el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

Así las cosas, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira expresa que ha dado cabal cumplimiento a las razones de condicionalidad de la aplicación de los efectos del silencio administrativo positivo, de acuerdo con lo ordenado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante acto administrativo No. **20178000176565 de 2017-09-29**, quedando atentos a cualquier requerimiento.

Por último, contra la presente decisión, no procede recurso alguno, por tratarse de un asunto que ya ha sido objeto de debate ante la Empresa y la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, actos administrativos que han quedado en firme, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011.

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 atendido el reclamo presentado por EDUARDO ANDRES RAMIREZ ZULUAGA identificado con C.C. No. 9861200 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 EDUARDO ANDRES RAMIREZ ZULUAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 9 - 50 OFIC 2002 EDIF DIARIO DEL OTUN 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: EDUARDO ANDRES RAMIREZ ZULUAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 785162 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente decisión, no procede recurso alguno, por tratarse de un asunto que ya ha sido objeto de debate ante la Empresa y la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, actos administrativos que han quedado en firme, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231355-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231355-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA MARGARITA MORENO JARAMILLO
Matrícula No	812784
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIA CASA 611 AZUFRAL - CAIMALITO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2826717

Resolución No. 231355-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231355 de 20 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 20 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) MARIA MARGARITA MORENO JARAMILLO identificado con C.C. No. 42020883, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231355 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 812784 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: VIA LA.VIRGINIA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7,2018-9,2018-10,2018-8.

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 el período de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de JULIO de 2018 el medidor registró de **220 m3 a 249 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **29 m3**.

En el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de **249 m3 a 278 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **29 m3**.

En el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **278 m3 a 305 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **27 m3**.

En el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **305 m3 a 328 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **23 m3**.

En visita realizada el 27 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1715MMRSA100721AA de 1/2", funcionando normal con una lectura de **355 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial y 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 los períodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE 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 MARIA MARGARITA MORENO JARAMILLO identificado con C.C. No. 42020883 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 MARGARITA MORENO JARAMILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA CASA 611 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 MARGARITA MORENO JARAMILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 812784 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231385-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARISOL ARANDA** 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	231385-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARISOL ARANDA
Matrícula No	998930
Dirección para Notificación	CRA 35 B # 84 - 46 GUAYACANES

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. 2826705

Resolución No. 231385-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231385 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) MARISOL ARANDA identificado con C.C. No. 42164318, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231385 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 998930 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 26 LC 36 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 **121 m3 a 139 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **18 m3**.

En visita de revisión previa realizada en el período de NOVIEMBRE de 2018 se encontró una FUGA EXTERNA en el tanque del sanitario.

En visita realizada el 24 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1615MMRSA90487AA de 1/2", funcionando normal, con lectura de **141 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial. Además, se observó que en el predio labora 1 persona y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARISOL ARANDA identificado con C.C. No. 42164318 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) MARISOL ARANDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 35 B # 84 - 46 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: MARISOL ARANDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 998930 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231411-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA MARGARITA SIERRA** 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	231411-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ANA MARGARITA SIERRA
Matrícula No	19613400
Dirección para Notificación	CL 141 # 15 A - 32 MZ 24 CS 28 GALICIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2827265

Resolución No. 231411-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231411 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) ANA MARGARITA SIERRA identificado con C.C. No. 41483752, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231411 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19613400 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 141 # 15 A - 32 MZ 24 CS 29 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-10,2018-8.

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 26 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA95453AA el cual registra una lectura acumulada de 216 m3. Se revisó el y tiene el medidor desconectado. La casa esta sola hace varios meses. Llave de paso cerrada.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 26 de Noviembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 216 mt3, predio se encuentra desocupado, 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 los periodos de Agosto-Septiembre y Octubre 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 en el periodo de Agosto 30 mt3, de 166 mt3 pasó a 196 mt3, en el periodo de Septiembre registró 12 mt3 de 196 mt3 paso a 208 mt3 y en Octubre avanzó 3 mt3 de 208 mt3 paso a 211 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 los Periodos de Agosto-Septiembre y Octubre 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 ANA MARGARITA SIERRA identificado con C.C. No. 41483752 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 MARGARITA SIERRA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 141 # 15 A - 32 MZ 24 CS 28 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANA MARGARITA SIERRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19613400 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 27 DE NOVIEMBRE 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. 231397-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231397-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LINA BERNARDA RAMIREZ
Matrícula No	667667
Dirección para Notificación	CR 13 # 43- 40 TURIN

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. 2826994

Resolución No. 231397-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231397 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 la señora LINA BERNARDA RAMIREZ identificado con C.C. No. 42149189, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231397 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 667667 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 13 # 43- 40 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 **404 m3 a 440 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **36 m3**.

En visita realizada el 26 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1415MMRSA50587AA de 1/2", en buen estado y registrando normal una lectura acumulada de **457 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición. Se revisó el predio no hay fugas, todo en buen estado. Viven cuatro personas hace dos años ya tiene buena de agua presión en la casa. Me informa el usuario que desde el sábado pasado se mejoró la presión. A continuación se adjunta la evidencia fotográfica:



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; 3°. Así mismo resulta pertinente señalar lo estipulado en el ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17., del DECRETO 1077 de 2015, respecto del Mantenimiento de las acometidas y medidores, a saber: **“Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos”**, lo anterior para facilitar el proceso periódico de toma de lectura.

Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que se concluye que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994, así mismo el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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 LINA BERNARDA RAMIREZ identificado con C.C. No. 42149189 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 LINA BERNARDA RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 43- 40 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LINA BERNARDA RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 667667 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231407-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEIDY JOHANNA GARCIA IZQUIERDO** 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	231407-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LEIDY JOHANNA GARCIA IZQUIERDO
Matrícula No	644716
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 9 VILLA SANTANA INTERMEDIO

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. 2827249

Resolución No. 231407-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231407 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 la señora LEIDY JOHANNA GARCIA IZQUIERDO identificada con C.C. No. 42165609, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231407 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 644716 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 14 CS 9 en el período 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 periodo de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de **413 m3** a **456 m3**, arrojando una diferencia de **43 m3**.

El día 23 de NOVIEMBRE de 2018 se visitó el predio y se encontró el medidor No. P1515MMRSA80092AA en buen estado y registrando normalmente una lectura acumulada de **471 m3**. Adicionalmente se diagnosticó la necesidad de revisar el predio con Geófono.

En visita realizada al predio con el geófono el 27 de NOVIEMBRE de 2018 se detectó fuga interna a un lado de la ducha. Por lo anterior, se reliquidará el consumo facturado del período de NOVIEMBRE de 2018 por promedio de **16 m3**, debido a que en ese período se detectó la fuga.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-88413** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-11	408	3	30	5170	51696	-46526
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-11	408	3	30	4654	46541	-41887
AJUSTE A LA DECENA	2018-11	408	0	0	-4	-5	1

Se le otorga al usuario el plazo de dos periodos para la reparación de la fuga; en dichos periodos se cobrará por promedio de 16 m3 y vencidos estos se seguirán cobrando por diferencia de lectura.

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. **2827910** para cobrar por promedio de 16 m3 en los 02 próximos periodos de facturación y vencidos estos seguir cobrando por diferencia de lectura.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LEIDY JOHANNA GARCIA IZQUIERDO identificado con C.C. No. 42165609 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a LEIDY JOHANNA GARCIA IZQUIERDO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 9 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEIDY JOHANNA GARCIA IZQUIERDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 644716 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231415-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ESTHER VANEGAS** 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	231415-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ESTHER VANEGAS
Matrícula No	1007988
Dirección para Notificación	estherdorayne@gmail.com SAN NICOLAS

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. 2827369

Resolución No. 231415-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231415 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) ESTHER VANEGAS identificado con C.C. No. 42099271, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231415 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1007988 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 31 # 15- 24 TORRE B APTO 304 en el (los) periodo(s) facturados(s) .

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de JULIO de 2018 el medidor registró de 348 m3 a 348 m3, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3.

En el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de 348 m3 a 348 m3, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3.

En el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de 348 m3 a 348 m3, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3.

En el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de 348 m3 a 348 m3, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3.

En el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de 348 m3 a 348 m3, arrojando una diferencia de lectura de 0 m3.

De la anterior información se puede concluir que en los períodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018 se registró una diferencia de lectura de 0 m3, por tal razón la empresa sólo facturó CARGOS FIJOS, que son el valor unitario por suscriptor, los cuales se cobran independiente del nivel de consumo para suplir los gastos administrativos y de comercialización.

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

Adicionalmente, se le informa al usuario que no se está realizando el cobro de consumos sino que el cobro de \$9780 corresponde al cobro del cargo fijo del acueducto y el cobro de \$5.279 corresponde al cobro del cargo fijo de alcantarillado.

En visita realizada el 26 de noviembre de 2018 se encontró medidor No. 0915MM89623AA con lectura de 348 m³; además se observó que el predio está desocupado y permanece con la llave cerrada. **Por lo anterior, los cobros no serán modificados, debido a que no se ha facturado consumo sino que únicamente se han cobrado los cargos fijos.**

Así mismo, para que no continúe el cobro de cargos fijos ni siga aumentando el valor de la factura, debe **estar al día en los pagos y solicitar el retiro de la matrícula** en el Centro de Servicios de Aguas & Aguas de Pereira, el cual tiene un costo de CIENTO NOVENTA Y UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y UN PESOS (\$191.981) y presentar los siguientes documentos:

1. Autorización escrita del propietario del predio o persona autorizada solicitando el retiro de la matrícula.
2. Fotocopia de la escritura o certificado de tradición con fecha de expedición máximo de 15 días.
3. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario
4. Fotocopia de la factura de servicios públicos cancelada.
5. Solicitar el retiro los primeros 5 días hábiles siguientes a la entrega de la factura.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ESTHER VANEGAS identificado con C.C. No. 42099271 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) ESTHER VANEGAS enviando citación a Correo Electrónico:, estherdorayne@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ESTHER VANEGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1007988 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231429-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231429-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MYRIAM LUCIA BELALCAZAR LOPEZ
Matrícula No	335174
Dirección para Notificación	CL 36 # 13- 53 A.COMUN 00 DE LA ELVIRA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 231429-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231429 de 23 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) MYRIAM LUCIA BELALCAZAR LOPEZ identificado con C.C. No. 34043248, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 231429 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 335174 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 36 # 13- 53 A.COMUN 00 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 para proferir el presente acto administrativo la entidad tuvo en cuenta las siguientes consideraciones de hecho y de derecho que se relacionan a continuación:

CONSIDERACIONES GENERALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Que la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD 91 de 2016 manifestó: “[...] el régimen de los servicios públicos necesariamente impone la obligación para la autoridad de validar la calidad con la que actúa el peticionario; luego aun cuando ni el procedimiento general administrativo ni el régimen de los servicios públicos domiciliarios prevén la inadmisión o rechazo de una “petición” por 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 cobrados en exceso, según el numeral tercero de la Resolución No. 2012240004035 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 20122, motivo por el cual se declara probada la excepción propuesta por la Empresa de Energía de Pereira.

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

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

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

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

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

² Folios Nos. 31 a 53.

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

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

CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO

Que el día **23 de NOVIEMBRE de 2018** la señora **MYRIAM LUCIA BELALCAZAR LOPEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 34043248**, presentó el RECLAMO radicado con el número **231429** consistente en: “usaria no está conforme con el cobro de 35 m3 del mes de Noviembre, solo trabaja una sola persona áreas comunes. No hay fugas visibles. Solicita revisión y reliquidación”. Lo anterior respecto del inmueble con matrícula **No. 335174** ubicado en la dirección **CL 36 # 13- 53 A.COMUN 00, EDIFICIO LA ELVIRA**.

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 **MYRIAM LUCIA BELALCAZAR LOPEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 34043248**, no acreditó ostentar la calidad de propietario, usuario o suscriptor del inmueble con matrícula **No. 335174**, 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 el reclamo **No. 231429** el día **23 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. 335174**, 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.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Declarar incompleto el derecho de petición presentado por la señora MARIA CRISTINA LIZANO CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 42101746 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Solicitar que la señora **MYRIAM LUCIA BELALCAZAR 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. 335174** 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 la señora **MYRIAM LUCIA BELALCAZAR LOPEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. **34043248**, enviando citación a la dirección: **CL 36 # 13- 53 A.COMUN 00, EDIFICIO LA ELVIRA.**, 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 27 DE NOVIEMBRE 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. 231448-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JIMY ALBER ARCILA ARISTIZABAL** 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	231448-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JIMY ALBER ARCILA ARISTIZABAL
Matrícula No	1603729
Dirección para Notificación	MZ 22 CS 19 PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2827510

Resolución No. 231448-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231448 de 23 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) JIMY ALBER ARCILA ARISTIZABAL identificado con C.C. No. 1088247873, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231448 consistente en: COBRO DE SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DELSERVICIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1603729 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 22 CS 19 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-11.**

Encontrándose que la Empresa generó el día 30 **de octubre de 2018**, la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el mismo día **a las 1:52 p.m.** para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la **factura No 45176516** del período de **octubre de 2018** y se ejecutó el corte, se cumplió el presupuesto legal, para proceder al corte del servicio, pues presentó atraso en el pago de dos facturas. la fecha límite de pago era el 29 de octubre de 2018

Adicional a lo anterior, se revisó el histórico de pagos de la matrícula de la referencia, encontrando que el usuario efectuó un pago **el día 06/11/2018, es de aclarar que el pago fue realizado después de la ejecución de la orden de corte y el pago** se realizó extemporáneamente, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto. **La orden de reconexión se generó el día 07/11/2018, cuando eliminó la causa que dio origen al corte del servicio. El contratista reportó la ejecución del corte y de la reconexión respectiva.**

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual o mayor a 2 meses en mora, inmueble con clase de uso Residencial, 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 siendo la causa imputable al suscriptor o usuario, razón por la cual el valor del corte y la reconexión no será modificado.

Por lo tanto, el cobro por el procedimiento de corte y reconexión liquidado a esta matrícula por valor de \$35.937 en el periodo de facturación de **noviembre de 2018** es correcto, de acuerdo a lo estipulado en la **RESOLUCION CRA 424 DE 2007 artículo 5°**, donde se establece el valor por el procedimiento de corte y la reconexión y para el año 2018 es de \$35.937.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar*

un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

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

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.”*

COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO RESOLUCION CRA 424 DE 2007

(julio 12)

Diario Oficial No. 46.709 de 3 de agosto de 2007

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

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

Parágrafo. En todo caso, para que se restablezca el servicio luego de un corte, no habrá lugar al cobro de cargos por una nueva conexión..”

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 JIMY ALBER ARCILA ARISTIZABAL identificado con C.C. No. 1088247873 por concepto de COBRO DE SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DELSERVICIO 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) JIMY ALBER ARCILA ARISTIZABAL enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 22 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: JIMY ALBER ARCILA ARISTIZABAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1603729 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231421-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **UBERNEY PEREA** 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	231421-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	UBERNEY PEREA
Matrícula No	1060227
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 41 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. 231421-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231421 de 23 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) UBERNEY PEREA identificado con C.C. No. 1088238158, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231421 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1060227 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 15 CS 41 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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

1. Sea lo primero establecer que la RECLAMACIÓN que se revisa corresponde específicamente al predio identificado con la matrícula de servicios No. 1060227 localizado en MZ 15 CS 41, Barrio VILLA SANTANA LAS BRISAS, 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, de dos períodos en mora al periodo de OCTUBRE de 2018, y la fecha límite de pago era el 29 de OCTUBRE de 2018, razón por la cual, el día 30 de Octubre de 2018 se generó la orden de corte y se reportó como suspendido el día 31/10/2018, por otro lado, se evidencia el pago el 31 de diciembre de 2018, pero posterior al corte reportado por el contratista, y el sistema generó la orden de reconexión automáticamente para el 8 de Noviembre de 2018, y aparece descargada la orden, como si se hubiera realizado la reconexión, después de las 24 horas que consagra la norma en la cuales se debió hacer. Estas órdenes se generaron por presentar atraso en el pago de la facturación superior a dos períodos, según resumen del módulo de corte y reconexión del sistema.
3. 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 reinstalación del servicio, y se observan que presentan inconsistencias, razón por la cual se encuentra ajustado a derecho reliquidar el cobro realizado por este procedimiento, el cual asciende a \$35.937,00.
4. Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937,00 valor liquidado en la facturación del periodo de NOVIEMBRE DE 2018.

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

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

			Liq.	Fact.			
RECONE XION DEL SERVICI O	2018-11	484	0	0	0	35937	-35937

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 períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por UBERNEY PEREA identificado con C.C.

No. 1088238158 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) UBERNEY PEREA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 41 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: UBERNEY PEREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1060227 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 27 DE NOVIEMBRE 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. 231431-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MELISSA ALEJANDRA BUITRAGO CARDENAS** 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	231431-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MELISSA ALEJANDRA BUITRAGO CARDENAS
Matrícula No	275370
Dirección para Notificación	MZ 8 CS 1 JOSE ANTONIO GALAN

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. 2827440

Resolución No. 231431-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231431 de 23 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) MELISSA ALEJANDRA BUITRAGO CARDENAS identificado con N.I.T. No. 1088314638, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231431 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 275370 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 8 CS 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 26 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Edwar Ospina 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° C14LA389644AA el cual registra una lectura acumulada de 1200 m3. Se revisó el predio el cual existe fuga en sanitario del segundo piso por tapón agua stop.

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula **No. 275370** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre 2018	1193 mt3	114126 mt3	52 mt3	52 mt3	correcto- diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

La fuga encontrada en la visita realizada el día 26 de Noviembre del 2018 fue observada en el sanitario del piso 2 fuga por tapón del agua stop, es decir 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.

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. **275370**, respecto al período de **Noviembre de 2018** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, adicionalmente, una vez verificado el estado del predio, se constató que existe fuga externa, por tanto, se concluye que los consumos facturados son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MELISSA ALEJANDRA BUITRAGO CARDENAS identificado con N.I.T. No. 1088314638 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) MELISSA ALEJANDRA BUITRAGO CARDENAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 8 CS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MELISSA ALEJANDRA BUITRAGO CARDENAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 275370 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 27 DE NOVIEMBRE 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. 231416-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231416-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE REINALDO GUARIN GIRALDO
Matrícula No	1200773
Dirección para Notificación	MZ 32 CS 9 PISO 2 VILLA SANTANA LAS BRISAS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2827278

Resolución No. 231416-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231416 de 23 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) JOSE REINALDO GUARIN GIRALDO identificado con C.C. No. 10112700, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231416 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1200773 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 32 CS 9 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 26 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Reinaldo Guarin 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° P1615MMRSA80741AA el cual registra una lectura acumulada de 454 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 26 de Noviembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 454 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 3 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de 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 26 mt3, de 419 mt3 pasó a 445 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 JOSE REINALDO GUARIN GIRALDO identificado con C.C. No. 10112700 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 REINALDO GUARIN GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 32 CS 9 PISO 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 REINALDO GUARIN GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1200773 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 27 DE NOVIEMBRE 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. 231450-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ESTEFANI GISED CORDOBA HINESTROZA** 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	231450-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ESTEFANI GISED CORDOBA HINESTROZA
Matrícula No	1778208
Dirección para Notificación	MZ 24 CS 3 EL REMANSO EL REMANSO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 231450-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231450 de 23 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) ESTEFANI GISED CORDOBA HINESTROZA identificado con C.C. No. 1088355254, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231450 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1778208 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 24 CS 3 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-11.**

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

Este Departamento se pronunciará respecto a la inconformidad con el cobro de la reconexión del servicio en el período de NOVIEMBRE de 2018.

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de OCTUBRE de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de TREINTA Y UN MIL DOSCIENTOS VEINTE PESOS (\$31.220), con fecha límite de pago el 29 de OCTUBRE de 2018.

Por lo anterior, el día 30 de OCTUBRE de 2018, se generó orden de suspensión, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario pagó el día 2 de NOVIEMBRE de 2018; es decir, el pago se realizó después del desplazamiento de los funcionarios para ejecutar la suspensión del servicio.

En ese sentido es importante hacer las siguientes aclaraciones: 1). La Empresa genera el corte en edad 2, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por más de 2 meses, tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación; 2) El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada.

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

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

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

realizar los pagos en línea y a través de la redmulticolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ESTEFANI GISED CORDOBA HINESTROZA identificado con C.C. No. 1088355254 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) ESTEFANI GISED CORDOBA HINESTROZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 24 CS 3 EL REMANSO haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ESTEFANI GISED CORDOBA HINESTROZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1778208 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231451-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MILTON FELIPE MORALES CAÑAVERAL** 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	231451-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MILTON FELIPE MORALES CAÑAVERAL
Matrícula No	1762004
Dirección para Notificación	MZ 13 LT 11 EL REMANSO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 231451-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231451 de 23 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) MILTON FELIPE MORALES CAÑAVERAL identificado con C.C. No. 1088300092, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231451 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1762004 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 13 LT 11 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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

1. Sea lo primero establecer que la reclamación que se revisa corresponde específicamente al predio identificado con la matrícula de servicios No. 1762004, localizado en la MZ 13 LT 11 EL REMANSO predio al cual la Empresa suministra el servicio de agua potable a través del medidor tipo volumétrico N° 0915MMCEL96401AA, actualmente registra una lectura acumulada de 860 m3 .
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, de dos periodos en mora al periodo de OCTUBRE de 2018, dando así causal legal para suspender el servicio por presentar atraso en el pago y la fecha límite de pago era el 29/10/2018.
3. Se observa en el modulo de corte del sistema de información comercial que el día 30/10/2018, el Grupo de Cartera y Recaudo, generó la orden de corte por no haberse efectuado el pago dentro de la fecha límite, orden que fue asignada a un trabajador del Grupo de Corte y Reconexión, reportó que se había realizado el corte el mismo día a las 4:20 p.m.
4. En el sistema se evidencia que el usuario efectuó pago de la factura N° 45177606 correspondiente a los 2 periodos en mora, el día 30 de OCTUBRE de 2018, a las 3:24 p.m., es decir, antes de la hora de la visita para el corte del servicio, es decir ya había eliminado la causa que dio origen al corte.

Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937 valor liquidado en la facturación del periodo de NOVIEMBRE de 2018.

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

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-11	484	0	0	0	35937	-35937

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 períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MILTON FELIPE MORALES CAÑAVERAL identificado con C.C. No. 1088300092 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) MILTON FELIPE MORALES CAÑAVERAL enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 LT 11 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MILTON FELIPE MORALES CAÑAVERAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1762004 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 27 DE NOVIEMBRE 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. 231427-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231427-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	AIDA ROSA MARTINEZ
Matrícula No	1486265
Dirección para Notificación	CR 7 # 43 - 224 OF 504 EDIFICIO CODEGAR TURIN

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. 231427-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231427 de 23 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 la señora AIDA ROSA MARTINEZ identificada con C.C. No. 42061305, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231427 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1486265 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 14 # 18- 32 BDG 2 en los períodos de OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018.

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** el medidor registró de **47 m3 a 82 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **35 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó **07 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: "[06 personas]" **dejando pendiente por facturar 28 m3**.

Para el periodo de **OCTUBRE de 2018** el medidor registró de **82 m3 a 92 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **10 m3**, que sumado a los **28 m3** pendientes por facturar del período de SEPTIEMBRE de 2018 da como resultado **38 m3**. Además se registra la siguiente observación: "Se cobran 28 m3 pendientes del mes 9. Se revisó y se encontró daño en sanitario por rebose". Por lo cual la Empresa facturó **38 m3**, **no quedando consumos pendientes por facturar para próximas facturaciones**.

Para el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de **92 m3 a 113 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **21 m3**.

En visita realizada el 26 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró lo siguiente: "Se revisó el predio es una bodega donde funciona un taller automotriz y un taller industrial. Laboran cinco personas. NO hay fugas, todo en buen estado". El medidor N°. P1715MMRSA95675AA registró una lectura acumulada de **117 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*".

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 26 de NOVIEMBRE de 2018 ya fue reparada, en razón de lo cual el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor, en razón de lo cual el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor, por cuanto la Empresa facturó el consumo con base en la diferencia de lectura, de ahí que la Empresa ha actuado de conformidad con la ley 142 de 1994, especialmente los siguientes artículos:

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

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

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

Que 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 AIDA ROSA MARTINEZ identificado con C.C. No. 42061305 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 AIDA ROSA MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 43 - 224 OF 504 EDIFICIO CODEGAR 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: AIDA ROSA MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1486265 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231452-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VIOLETA DEL CORRAL 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	231452-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	VIOLETA DEL CORRAL GARCIA
Matrícula No	413401
Dirección para Notificación	MZ 40 CS 8 JARDIN 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

Resolución No. 231452-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231452 de 23 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 la señora VIOLETA DEL CORRAL GARCIA identificada con C.C. No. 42071018, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231452 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 413401 Ciclo: 5 ubicada en: MZ 40 LT 8 en **el periodo facturado 2018-11.**

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de OCTUBRE de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación. (número de facturas sin cancelar) por valor de \$150.650, con fecha límite de pago el día **26 de OCTUBRE de 2018.**

Por lo anterior, el día **29 de OCTUBRE de 2018 a las 02:00 pm** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio, con la finalidad de suspender el servicio, pero el usuario se opuso al corte según refiere el sistema de información comercial.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago de forma extemporánea, **ya que pagó** el día **29 de OCTUBRE de 2018 a las 02:42 pm.**

En ese sentido es importante hacer las aclaraciones: **1)** La Empresa genera el corte en edad 2, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por más de 2 meses, tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación, **2)** El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada **3)** Los funcionarios que realizan los procesos de corte y reconexión tienen como instrucción informar a los suscriptores y/o usuarios en terreno que dichos procesos se adelantarán y facturarán, por lo cual se presume que el personal de terreno suministra la información completa y correcta a los usuarios al momento de ejecutar dichos procesos, **4)** Los funcionarios que realizan los procesos de corte y reconexión tienen como instrucción entregar a los usuarios copia del acta de corte y de reconexión, por lo cual se presume que las mismas fueron suministradas al momento de ejecutar dichos procesos, puesto que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos goza de la presunción de buena fe y **5)** No fue posible realizar el corte del servicio a pesar de haberse cumplido las condiciones, lo anterior, debido a que el usuario se opuso al mismo.

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual a dos períodos, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio. Dichos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio, a pesar de no haberse ejecutado por oposición de usuario.

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

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por VIOLETA DEL CORRAL GARCIA identificado con C.C. No. 42071018 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a VIOLETA DEL

CORRAL GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 40 CS 8 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: VIOLETA DEL CORRAL GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 413401 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231440-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231440-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MAURICIO MEJÍA BEDOYA
Matrícula No	302265
Dirección para Notificación	CR 7 # 31-35 SECTOR 1 DE FEBRERO

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. 231440-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231440 de 23 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) MAURICIO MEJÍA BEDOYA identificado con C.C. No. 10050523, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231440 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 302265 Ciclo: 4 ubicada en: CL 31 # 5- 09 en el (los) período(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 concepto de reconexión del servicio.

En primer lugar, es necesario aclarar que según la Directiva de Cartera 217 del 4 de julio de 2017, en su artículo cuarto establece que en los predios con clase de uso COMERCIAL se corta el servicio de acueducto en edad 1 cuando no efectúen la cancelación de la factura dentro del tiempo límite fijado en la misma.

Ahora bien, una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de OCTUBRE de 2018 el predio presentaba edad 1 de facturación (número de facturas sin cancelar en predio con clase de uso COMERCIAL) por valor CUARENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA PESOS (\$44.690), con fecha límite de pago el 25 de OCTUBRE de 2018.

Por lo anterior, el día 26 de OCTUBRE de 2018 a las 2:20 AM se desplazó el personal operativo al predio, con la finalidad de suspender el servicio, pero el usuario se opuso, y se observa en el sistema que el usuario pagó el 26 de OCTUBRE de 2018 a las 10:28 AM, de lo cual se concluye que el pago fue anterior a la fecha límite. En consecuencia, el cobro por reconexión del servicio será reliquidado.

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MAURICIO MEJÍA BEDOYA identificado con C.C. No. 10050523 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) MAURICIO MEJÍA BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 31-35 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: MAURICIO MEJÍA BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 302265 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231487-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ISABEL CRISTINA MARIN PALMA** 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	231487-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ISABEL CRISTINA MARIN PALMA
Matrícula No	1484732
Dirección para Notificación	CR 12 # 31- 31 LC 0 POR AV 30 DE AGOSTO

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. 2827747

Resolución No. 231487-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231487 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 la señora ISABEL CRISTINA MARIN PALMA identificada con C.C. No. 1088270294, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231487 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1484732 Ciclo: 4 ubicada en: CR 12 # 31- 31 LC 0 en **el periodo facturado 2018-11.**

En primer término, se le informa al peticionario que el inciso cuarto del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, referente al Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios estipula que: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos”*. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación, es decir, los consumos facturados en los periodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018, en los siguientes términos, a saber:

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de JULIO de 2018 la lectura se mantuvo en **249 m3** debido a que el medidor no se pudo leer ya que el medidor estaba tapado, por lo cual la empresa facturó de conformidad con lo dispuesto en el Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994, *con base en el consumo por aforo*, ya que el inmueble lo ocupa **01** persona y tomando como base que el consumo promedio mensual por persona oscila entre 5 a 7 m3 facturó **05 m3**.

Para el período de AGOSTO de 2018 la lectura se mantuvo en **249 m3** debido a que el medidor no se pudo leer ya que el medidor estaba tapado, por lo cual la empresa facturó de conformidad con lo dispuesto en el Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994, *con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario* **03 m3**.

Para el período de SEPTIEMBRE de 2018, la lectura se mantuvo en **249 m3** debido a que el medidor no se pudo leer ya que el medidor estaba tapado, por lo cual la empresa facturó de conformidad con lo dispuesto en el Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994, *con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario* **04 m3**.

Para el período de OCTUBRE de 2018, la lectura se mantuvo en **249 m3** debido a que el medidor no se pudo leer ya que el medidor estaba tapado, por lo cual la empresa facturó de conformidad con lo dispuesto en el Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994, *con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario* **04 m3**.

Así mismo es pertinente aclarar, que tanto el *consumo promedio de otros períodos del mismo suscriptor o usuario* como los demás promedios contemplados en el artículo en mención, corresponden a variables estimativas, las cuales pueden o no corresponder al consumo realmente utilizado, por lo cual solo se emplean de manera subsidiaria cuando no es posible realizar la facturación por diferencia de lectura, como en el presente caso que el medidor instalado no se pudo leer, se está utilizando el servicio y la Empresa debe

efectuar un cobro empleando cualquiera de los parámetros contemplados en el Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de **249 m3 a 261 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **12 m3**.

En visita realizada el 27 de NOVIEMBRE de 2018 se observó el medidor No. P0915MMCCA105752AA de 1/2" funcionando normal con lectura acumulada de **262 m3**, la cual es coherente con lo reportado en el sistema, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición. Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. Usuaría manifiesta que por favor le manden a instalar la tapa de protección, ya que el medidor no la tiene.

En este orden de ideas, se concluye que en el período de NOVIEMBRE de 2018 se facturó por diferencia de lectura 12, y no se descontaron los **16 m3** facturados por promedio en los periodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2018; por lo tanto, se reliquidará en el período de JULIO 03 m3 AGOSTO 01 m3, SEPTIEMBRE 01 m3, OCTUBRE 01 m3 y NOVIEMBRE 10 m3 de 2018, para un total de 16 m3 que habían sido facturados de más.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-82573** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-7	421	2	5	1883	4707	-2824
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	421	3	4	5170	6893	-1723
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-11	421	2	12	2023	12138	-10115
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-10	421	3	4	3035	4046	-1012
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-7	421	2	5	3103	7757	-4654
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-10	421	3	4	2732	3643	-911
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	421	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-11	421	2	12	1821	10928	-9107
AJUSTE A LA DECENA	2018-8	421	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-8	421	2	3	1821	2732	-911
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-9	421	3	4	3035	4046	-1012
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-8	421	2	3	3446	5170	-1723
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-8	421	2	3	2023	3035	-1012
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-9	421	3	4	2732	3643	-911
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	421	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	421	3	4	4654	6206	-1551

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	421	3	4	5170	6893	-1723
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-7	421	2	5	1821	4553	-2732
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-7	421	2	5	3208	8019	-4811
AJUSTE A LA DECENA	2018-10	421	0	0	-1	-3	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-11	421	2	12	3103	18617	-15514
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-8	421	2	3	3103	4654	-1551
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-8	421	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2018-9	421	0	0	-1	-3	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-7	421	0	0	0	-5	5
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	421	3	4	4654	6206	-1551
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-11	421	2	12	3446	20678	-17232

Así mismo, se le notifica al usuario que este Departamento **comisionó al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud No. 2827972 para que proceda a realizar la instalación de una tapa de protección para el medidor a solicitud y por cuenta del usuario.**

Finalmente, este Departamento estima pertinente señalar lo estipulado en el *ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17., del DECRETO 1077 de 2015, respecto del Mantenimiento de las acometidas y medidores, a saber: “Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos”*, pues de lo contrario se dificulta el proceso periódico de toma de lectura.

De conformidad con los fundamentos de hecho y de derecho anteriormente referidos, es procedente acceder a las pretensiones incoadas para con ello dar cabal aplicación a la normativa vigente aplicable al sector.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ISABEL CRISTINA MARIN PALMA identificado con C.C. No. 1088270294 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 ISABEL CRISTINA MARIN PALMA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 # 31- 31 LC 0 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: ISABEL CRISTINA MARIN PALMA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1484732 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231482-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARILUZ HERNANDEZ ZULUAGA** 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	231482-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARILUZ HERNANDEZ ZULUAGA
Matrícula No	768960
Dirección para Notificación	CR 20 BIS # 20 E- 35 EL OTONO VILLA SANTANA

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. 231482-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231482 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 la señora MARILUZ HERNANDEZ ZULUAGA identificada con C.C. No. 42029840, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231482 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN, de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 768960 Ciclo: 7 ubicada en: CR 20 BIS # 20 E- 35 en **el periodo facturado 2018-11**

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de OCTUBRE de 2018 el predio presentaba edad 1 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de \$73.790, con fecha límite de pago el día **29 de OCTUBRE de 2018**.

Por lo anterior, el día **03 de NOVIEMBRE de 2018 a las 12:52 pm** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio, con la finalidad de suspender el servicio, pero el usuario se opuso al corte según refiere el sistema de información comercial.

Además, según el sistema de información comercial el usuario realizó el pago el día **03 de NOVIEMBRE de 2018 a las 06:09 pm**, con lo cual se concluye que el pago fue posterior al desplazamiento de los funcionarios con la finalidad de realizar la suspensión del servicio.

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

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual o mayor a 01 mes y una financiación vigente, siendo la causa

imputable al suscriptor o usuario del servicio. Dichos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio, a pesar de no haberse ejecutado por oposición de usuario.

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

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 MARILUZ HERNANDEZ ZULUAGA

identificado con C.C. No. 42029840 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a MARILUZ HERNANDEZ ZULUAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 20 BIS # 20 E- 35 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: MARILUZ HERNANDEZ ZULUAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 768960 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231467-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231467-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUIS OVIDIO PALACIO PALACIO
Matrícula No	1572544
Dirección para Notificación	CL 33 D # 33- 97 MZ 25 CS 21 SAMARIA 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. 2827750

Resolución No. 231467-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231467 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 señor LUIS OVIDIO PALACIO PALACIO identificado con C.C. No. 4341709, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231467 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1572544 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CL 33 D # 33- 97 MZ 25 CS 21 en el período de NOVIEMBRE de 2018.

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de NOVIEMBRE de 2018 el medidor registró de **83 m3 a 84 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **01 m3**.

En visita realizada el 27 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1515MMRSA74901AA de 1/2", en buen estado y registrando normal una lectura acumulada de **84 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición. Se revisó el local está recién ocupado. Funciona una barbería. No hay fugas, todo en buen estado. A continuación se adjunta la evidencia fotográfica:



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; 3°. Así mismo resulta pertinente señalar lo estipulado en el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17., del DECRETO 1077 de 2015, respecto del Mantenimiento de las acometidas y medidores, a saber: “Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos”**, lo anterior para facilitar el proceso periódico de toma de lectura.

Por lo expuesto, este Departamento concluye que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial se identifica que se presentó diferencia de lectura aunque el predio se reporte como desocupado para el periodo de facturación de **NOVIEMBRE de 2018**, además como se indicó 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, 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. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS OVIDIO PALACIO PALACIO identificado con C.C. No. 4341709 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 LUIS OVIDIO PALACIO PALACIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 33 D # 33- 97 MZ 25 CS 21 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS OVIDIO PALACIO PALACIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1572544 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 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231501-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231501-52
Fecha Resolución	27 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	6 DE DICIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	7 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR
Matrícula No	717751
Dirección para Notificación	AV CIRCUNVALAR # 3 - 28 CONJUNTO RESIDENCIAL LA REBEC CAMBULOS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 231501-52

DE: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231501 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR identificado con C.C. No. 34050153, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 231501 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 717751 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: AV CIRCUNVALAR # 3- 28 BLQ A APTO 1001 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 atención a su Reclamo radicado el día 27 de NOVIEMBRE de 2018 e ingresado en el sistema de información comercial con el número No.231501, correspondiente a la matrícula No.717751 predio ubicado en la AV CIRCUNVALAR No. 3-28 BLQ B CONJUNTO RESIDENCIAL LA REBECA P.H, en el cual adjuntó documento que la acredita como Administradora del CONJUNTO RESIDENCIAL LA REBECA P.H., con fecha de expedición del 7 de Septiembre de 2018, y se requiere el **documento actualizado, con un termino no superior a 30 días, y la respectiva fotocopia de la cédula de ciudadanía**, por lo tanto, se le informa que en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2017 se le solicita completar la petición suministrando **los documentos requeridos** y relacionando el número del reclamo al que pertenece, para lo cual se le otorga un término de **DIEZ (10) DIAS** Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta de lo solicitado se procederá a archivar el expediente.

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

Lo anterior con fundamento legal en el **inciso 2° del Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, Artículo 17 que establece:**

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar incompleta la Reclamación presentada por la señora MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR identificada con C.C. No. 34050153 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Solicitar a la señora MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR identificado con C.C. No. 34050153 completar la información consistente en la presentación de los documentos ACTUALIZADOS, para lo cual se le otorga un término máximo de **DIEZ (10) DIAS**. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta se procederá a archivar el expediente.

ARTICULO 3o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA VICTORIA OSORIO SALAZAR enviando citación a la **AV CIRCUNVALAR No. 3-28 BLQ B CONJUNTO RESIDENCIAL LA REBECA P.H**, enviando una copia de la misma.

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

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE NOVIEMBRE 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

