

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. 232079-52 de 18 DE ENERO DE 2019.

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

Resolución No	232079-52
Fecha Resolución	18 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE ENERO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE ENERO DE 2019
Nombre del Peticionario	OSMARY VALDERRAMA CARVAJAL
Matrícula No	455030
Dirección para Notificación	LT 364 LA UNION

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. 2837368

Resolución No. 232079-52

DE: 18 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232079 de 28 DE DICIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE DICIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) OSMARY VALDERRAMA CARVAJAL identificado con C.C. No. 1117820748, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 232079 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 455030 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: LT 364 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-12.

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. 455030, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Dic.	659 m3	650 m3	9 m3	209 m3	Consumo por diferencia + acumulado (Art. 146-Ley 142/94), 9 m3 (Nov.) + 200 (Oct y Sept.) = 209 m3; pendiente: 100 m3
Nov.	650 m3	619 m3	31 m3	176 m3	Consumo por diferencia + acumulado (Art. 146-Ley 142/94), 31 m3 (Nov.) + 145 (Oct.) = 176 m3; pendiente: 300 m3
Oct.	619 m3	323 m3	296 m3	9 m3	Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94), consumo pendiente: 287 m3 + 158 m3 (Sept) = 445 m3.
Sept.	323 m3	155 m3	168 m3	10 m3	Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94), consumo pendiente: 158 m3

Por otro lado, al revisar la reclamación del período de noviembre de 2018, ejecutada el 6 DE DICIEMBRE DE 2018 en la que participó el (la) señora (a) OSMAN VALDERRAMA como usuario del servicio y FERNANDO HERRERA como funcionario de la Empresa, en la cual se realizó la siguiente observación: "**INSTALACIONES HIDRAULICAS, ACOMETIDA Y MEDIDOR EN BUEN ESTADO**", indicando que no existieron causas diferentes a la utilización del servicio, por lo cual, procedió con la confirmación de los consumos.

Así mismo, observado el sistema de información comercial, se observó que por parte del grupo de previa, se procedió con la revisión del predio así:

- **Visita 1:** 24 de Octubre de 2018: "**SE NOTIFICA SE REVISO CON GEOFONO NO HAY FUGAS NO SE PUDO REVISAR PREDIO SOLO**"
- **Visita 2:** "**Se cobran 176 m3 quedando pendientes 300 m3 de los meses 9 y 10 en revisión se encontró fuga en sanitario y en revisión de geófono el día 26 de septiembre no existe fuga interna.**"

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la **matrícula No. 455030** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre de 2018 por 209 m3 SON CORRECTOS**, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, aunado a que se tiene como causal del consumo elevado las fugas externas de responsabilidad del usuario, más la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento,

Respecto el consumo de **Noviembre de 2018**, es pertinente aclarar que el mismo ya fue objeto de debate mediante **Resolución No. 231618-52 del 06/12/2018**, notificada personalmente el 11 de Diciembre de 2018, sin que se hayan presentado los recursos pertinentes, por lo tanto, ha quedado en firme.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por OSMARY VALDERRAMA

CARVAJAL identificado con C.C. No. 1117820748 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) OSMARY VALDERRAMA CARVAJAL enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 364 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: OSMARY VALDERRAMA CARVAJAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 455030 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, únicamente respecto el consumo facturado del período de Diciembre de 2018. 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 18 DE ENERO DE 2019

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. 232082-52 de 18 DE ENERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA MARLENY GOMEZ ESCOBAR** 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	232082-52
Fecha Resolución	18 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	INHIBE
Fecha del Aviso	29 DE ENERO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE ENERO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA MARLENY GOMEZ ESCOBAR
Matrícula No	1557032
Dirección para Notificación	AV LAS.AMERICAS # 53 - 20 A.COMUN BOSQUES DE SANTA ELENA ETAPA II

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2837352

Resolución No. 232082-52

DE: 18 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232082 de 28 DE DICIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE DICIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) MARIA MARLENY GOMEZ ESCOBAR identificado con C.C. No. 30285004, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 232082 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1557032 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: AV LAS.AMERICAS # 53 - 20 A.COMUN, mediante la aplicación de la facturación con medidor totalizador.

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)

Resolución No. 232082-52

DE: 18 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232082 de 28 DE DICIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE DICIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) MARIA MARLENY GOMEZ ESCOBAR identificado con C.C. No. 30285004, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 232082 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1557032 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: AV LAS.AMERICAS # 53 - 20 A.COMUN, mediante la aplicación de la facturación con medidor totalizador.

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 en la que participó el (la) señora (a) FIRMA ILEGIBLE , con C.C. No. 30285004, como usuario del servicio y MARIO MOLINA como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, visita en la cual se registró lo siguiente: **“Se visitaron todas las instalaciones del conjunto, están en buen estado, no existen fugas ni daños. Las áreas comunes se conforman por 3 lavanderías, una por cada bloque, 3 hidrantes, 2 tanques subterráneos, 5 inodoros, 6 lavamanos, 3 dichas en la piscina.”**

Ahora bien, una vez revisado lo expuesto por el usuario reclamante, en el cual solicita siguiente:

1. Instalación de Micromedición para las áreas comunes.

2. No facturar los servicios de acueducto y alcantarillado por Macromedición,
3. Devolver lo facturado con el Macromedidor.
4. Mientras corre el trámite de la presente petición hasta la SSPD, no facturar el consumo de los registros del Macromedidor.

Puntos 1, 2 y 3.

Sobre los temas que son objeto de la presente reclamación como es el sistema general o totalizador (anterior sistema con totalizador) que hace parte de las áreas comunes, le informamos que la Empresa ya se pronunció en los siguientes actos administrativos, los cuales fueron debidamente citados y notificados en los términos de los **artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011**, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

- Resolución No. 209830-52 del 5 de noviembre de 2015
- Resolución No. 14741-52 del 4 de diciembre de 2015
- Resolución No. 210048-52 del 20 de diciembre de 2015
- Resolución No. 217096-52 del 23 de enero de 2017
- Resolución No. 218840-52 del 19 de abril de 2017

Así mismo, la posición de la Empresa respecto a la firmeza de los actos administrativos sobre el tema de facturación con medidor totalizador, fue dada a conocer mediante resolución No. 220272-52 del 12/06/2017, dejando claro que la Empresa no realizará pronunciamiento alguno al respecto, pues el sistema de facturación aplicado ha sido debatido ampliamente por la Empresa.

En este orden de ideas, no se puede revivir con una nueva petición y/o reclamación una actuación administrativa que ya se encuentra en firme y que cumplió en su momento con los parámetros de Ley o que se encuentre en trámite ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios pues ello va en contra del principio de unidad y certeza jurídica que tiene insertos los *actos administrativos*, aclarándose que de persistir la inconformidad contra los mismos, deberá accionarse ante la jurisdicción competente para demandar los mismos, dentro de los límites legales impuestos para el ejercicio del medio de control a emplear.

Por lo tanto, en virtud de lo anterior la Empresa ha decidido estarse a lo resuelto en las decisiones anteriores sobre el sistema general o totalizador (anterior sistema multiusuarios) y su facturación por cuanto son asuntos ampliamente debatidos y atendidos con los actos administrativos anteriormente mencionados y la solicitud de un estudio técnico, y se remitirá a las anteriores respuestas de conformidad con lo establecido en el **artículo 19, inciso 2° de la Ley 1755 de 2015**. Así las cosas, tampoco puede la Empresa realizar ninguna devolución de valores ni entrar a debatir la solicitud de Micromedición para las áreas comunes por un asunto que ya fue debatido y quedó en firme o que se encuentra en instancia de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Punto 4: En relación con la aplicación de no cobro de las sumas reclamadas, se informa que al no ser procedente dar trámite a lo solicitado, la Empresa procederá de conformidad con lo establecido en los artículos 140 y 155 de la Ley 142 de 1994 en el sentido de que si se dan la causales de falta de pago la Empresa procederá con su obligación legal de suspender el mismo si el usuario no cancela oportunamente. En caso de presentarse una edad de facturación de 2 meses la Empresa procederá con el respectivo corte del servicio y dispondrá de fuentes alternas para el suministro de agua a los demás inmuebles, igualmente, iniciará la cobranza y los actos jurídicos o administrativos que considere pertinentes para buscar el pago de la obligación.

Como se puede evidenciar que Aguas y Aguas de Pereira ha ofrecido todas las garantías Constitucionales y legales al usuario para ejercer el derecho de defensa y contradicción, sin embargo, mandatario hacen un uso indebido de las normas que regulan la materia, al pretender revivir actuaciones sin ninguna causa justificada razón por la cual la Empresa considera que aunque la presente reclamación se presenta a nombre de la actual administradora, al existir la misma reclamación reiteradamente (por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO), nos encontramos ante un abuso del derecho, transgrediendo el artículo 95.1 Constitucional.

Artículo 95 Constitucional

“Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes.

Son deberes de la persona y del ciudadano:

1. Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios;”

Por último se le informa que en virtud de la **FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS** consagrada en el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011 y la **COSA JUZGADA ADMINISTRATIVA** cada vez que se presenten peticiones reiterativas la Empresa se remitirá a las anteriores respuestas y así lo ha ratificado tanto el Consejo de Estado en el fallo con radicación 25000-23-24-000-8635-01(9453.) como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en reciente decisión según la resolución SSPD- 20168300049825del 23/12/2016 la cual se transcribe a continuación:

CONSEJO DE ESTADO
Fallo con radicación 25000-23-24-000-8635-01(9453.)

FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

FALLOS CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, SECCION CUARTA, Consejero ponente: DANIEL MANRIQUE GUZMAN, Santafé de Bogotá, D. C., noviembre diecinueve (19) de mil novecientos noventa y nueve (1999), Radicación número: 25000-23-24-000-8635-01(9453.)

“EXTRACTO JURISPRUDENCIAL – NUEVA LEGISLACIÓN.

El fenómeno procesal de la firmeza implica en principio, que la decisión se torna incuestionable en sede administrativa, lo que a su vez conlleva su ejecutoriedad. Y acaece, para este caso, ante la ocurrencia de cualquiera de dos condiciones: el transcurso del plazo sin mediar la interposición del recurso, o la notificación de la providencia definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 62 numerales 2° y 3° del Código Contencioso Administrativo. “

Resolución SSPD- 20168300049825del 23/12/2016

COSA JUZGADA ADMINISTRATIVA

“COSA JUZGADA ADMINISTRATIVA

Procede el despacho a estudiar la configuración de la cosa juzgada administrativa: En nuestro ordenamiento jurídico se ha reconocido la existencia de la figura denominada “cosa juzgada administrativa” la cual al igual que la cosa juzgada judicial, brinda seguridad jurídica al evitar que se produzcan decisiones contradictorias sobre un mismo asunto, entre las mismas partes y por la misma causa.

En términos generales la cosa juzgada es un asunto propio del derecho procesal y desde sus orígenes se han establecido requisitos clásicos para que se configure: eadem rem, eadem causa pretendi y eadem causa conditio personarum. Tales requisitos son desarrollados por el artículo 303 del Código General del Proceso, que regula la institución de la cosa juzgada en los asuntos, dispone que la fuerza de cosa juzgada se logra siempre en dos procesos puestos a consideración de una misma autoridad haya similitud en el objeto, se funden en la misma causa y que ambos presenten identidad jurídica de partes.

Teniendo en cuenta lo anterior se concluye que la figura de la cosa juzgada administrativa tiene viabilidad doctrinal y es aceptada por el Consejo de Estado. Es más el Alto Tribunal es claro en determinar que la autoridad debe abstenerse de pronunciarse cuando observe que ella se configura. Obvio es que tal abstención para emitir una nueva decisión sobre el mismo punto, implica determinar que el punto nuevamente sometido cumple con los tres requisitos señalados tal como se indicó en el acápite anterior.”

Así las cosas, éste despacho se declara INHIBIDO para dar trámite del presente reclamo, por haberse debatido ampliamente el asunto de su objeto, el cual ya se encuentra en firme de conformidad con 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. Declararse **INHIBIDA** de pronunciarse respecto del reclamo presentado por MARIA MARLENY GOMEZ ESCOBAR identificado con C.C. No. 30285004 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL MODELO DE FACTURACIÓN CON SISTEMA TOTALIZADOR de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA MARLENY GOMEZ ESCOBAR enviando citación a Dirección de Notificación:, AV LAS.AMERICAS # 53 - 20 A.COMUN haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA MARLENY GOMEZ ESCOBAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1557032 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución NO PROCEDE Recurso alguno, por tratarse de un tema que ya fue debatido y se encuentra en firme.

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE ENERO DE 2019

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. 232104-52 de 18 DE ENERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALVARO DE JESUS BETANCUR VILLA** 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	232104-52
Fecha Resolución	18 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE ENERO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE ENERO DE 2019
Nombre del Peticionario	ALVARO DE JESUS BETANCUR VILLA
Matrícula No	19618289
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 15 PS 1 SAN FERNANDO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2837658

Resolución No. 232104-52

DE: 18 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232104 de 2 DE ENERO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE ENERO DE 2019 el (la) señor(a) ALVARO DE JESUS BETANCUR VILLA identificado con C.C. No. 10109394, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 232104 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19618289 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 15 PS 1 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-12.**

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. 19618289**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	0 m3	0 m3	0 m3	12 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada las visitas efectuadas los días **09 de ENERO DE 2019**, en presencia del señor JOSE NOTBEY, identificado con la C.C. No. 10.000.876, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Predio se encuentra en construcción de 2 niveles, ya está en obra blanca. El predio está desocupado. Hay un oficial trabajando, dice que el primer piso tiene medidor. El oficial dice que el dueño hizo solicitud de cambio de medidor y realzarlo del piso por que está muy hondo. El segundo piso esta directo.”**

Colorario a lo anterior, si bien es cierto que el predio se encuentra desocupado, se determinó que si cuenta con equipo de medida No. 97-02376 con lectura 1483, situación que será comunicada al grupo de crítica, no obstante, el mismo requiere ser cambio y modificado en su posición por el propietario, por lo cual se dará traslado de la solicitud al grupo de medición, con radicación 2842566.

De esta forma, es evidente que no existe certeza de los consumos reales del predio, por lo cual, la Empresa puede efectuar el cobro por aforo, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, hasta que se instale el equipo de medida y se pueda facturar el mismo de acuerdo con la diferencia de lectura del mismo, en cumplimiento del artículo 9.2 de la Ley 142 de 1994.

Así las cosas, la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19618289** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre de 2018 por 12 m3 SON CORRECTOS**, 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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ALVARO DE JESUS BETANCUR VILLA identificado con C.C. No. 10109394 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) ALVARO DE JESUS BETANCUR VILLA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 15 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALVARO DE JESUS BETANCUR VILLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19618289 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 18 DE ENERO DE 2019

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. 232092-52 de 18 DE ENERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS CARLOS GAVIRIA** 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	232092-52
Fecha Resolución	18 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE ENERO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE ENERO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS CARLOS GAVIRIA
Matrícula No	1838655
Dirección para Notificación	CR 4 # 25 - 162 SAN ISIDRO

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. 2837608

Resolución No. 232092-52

DE: 18 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232092 de 2 DE ENERO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE ENERO DE 2019 el (la) señor(a) LUIS CARLOS GAVIRIA identificado con C.C. No. 6239084, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 232092 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1838655 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 4 # 25 - 162 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-12.

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. 1838655, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	55 m3	27 m3	28 m3	28 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada las visitas efectuadas los días **04 de ENERO DE 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se visitó el predio el cual está sólo, se le marco al usuario en 3 ocasiones el cual suena apagado. Se observa medidor por 5 minutos el cual no presenta ningún registro.”** Situación que no permitió determinar de manera real las causas del incremento reclamado.

Así mismo, observado el sistema de información comercial, se observó que por parte del grupo de previa, se procedió con la revisión del predio así:

- **Observación:** 26 de Diciembre de 2018: **“CPNT. CAUSALES DE NO LECTURA. SE PUDO LEER. 4 PERSONAS.”**

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble. Razón por la cual se debe ajustar de conformidad con el Decreto 1842 del 22 de Julio 1991 Artículo 53.

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

Es importante, antes de profundizar en el asunto, tener en cuenta lo consagrado en el capítulo 5 artículo 95 de

la Constitución Política, De los deberes y obligaciones del Ciudadano, el cual exhorta a éste a cumplir la constitución y las leyes.

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

Decreto 1842 Artículo 53º dispone.- De los documentos o visitas técnicas en la reclamación. Con la reclamación se podrán aportar toda clase de documentos o pruebas y solicitar las visitas técnicas o revisiones internas por parte de la empresa al inmueble respectivo para verificar los hechos constitutivos del reclamo.

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

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1838655** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre de 2018 por 28 m3 SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, teniendo como conclusión de la causal del consumo elevado 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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS CARLOS GAVIRIA identificado con C.C. No. 6239084 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS CARLOS GAVIRIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 25 - 162 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 CARLOS GAVIRIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1838655 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 18 DE ENERO DE 2019

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. 232149-52 de 18 DE ENERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARMENZA TABORDA 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	232149-52
Fecha Resolución	18 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE ENERO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE ENERO DE 2019
Nombre del Peticionario	CARMENZA TABORDA GARCIA
Matrícula No	1859644
Dirección para Notificación	MZ 32 CS 21 PS 2 SAMARIA II

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2838017

Resolución No. 232149-52

DE: 18 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232149 de 4 DE ENERO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE ENERO DE 2019 el (la) señor(a) CARMENZA TABORDA GARCIA identificado con C.C. No. 42098599, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 232149 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1859644 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 32 CS 21 PS 2 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-12.**

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. **1859644**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	786 m3	765 m3	21 m3	21 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **10 DE ENERO DE 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, en presencia del señor (a) **MARIELLA GRISALES**, identificada con la C.C No. 1.087.987.010, realizando la siguiente observación: **"Predio desocupado desde 5 de diciembre de 2018, antes vivía una persona, no hay daños"**, situación que denota que se trata que el consumo es el resultado de la utilización del servicio.

Así mismo, el grupo de previa a la facturación realizó el 19/12/2018 la siguiente observación: **"Predio desocupado hace 5 días, usuaria del piso 3 tiene las llaves, se pudo revisar y no existen fugas."**, denotando o ratificando que el consumo es producto del servicio.

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. 1859644** por la Empresa, respecto al período de **DICIEMBRE DE 2018 por 21 m3 SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, teniendo como conclusión de la causal del consumo elevado 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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 CARMENZA TABORDA GARCIA identificado con C.C. No. 42098599 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) CARMENZA TABORDA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 32 CS 21 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARMENZA TABORDA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1859644 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 18 DE ENERO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: **chcuellar**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 232153-52 de 18 DE ENERO DE 2019.

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

Resolución No	232153-52
Fecha Resolución	18 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	29 DE ENERO DE 2019
Fecha de Desfijación	30 DE ENERO DE 2019
Nombre del Peticionario	JESUS DAVID AGUIRRE MUÑOZ
Matrícula No	1548452
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 21 SAMARIA II

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2838005

Resolución No. 232153-52

DE: 18 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232153 de 4 DE ENERO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE ENERO DE 2019 el (la) señor(a) JESUS DAVID AGUIRRE MUÑOZ identificado con C.C. No. 1088291606, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 232153 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1548452 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 14 CS 21 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-12.**

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. **1548452**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	591 m3	551 m3	40 m3	40 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **10 DE ENERO DE 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, en presencia del señor (a) **GLADIS RAMÍREZ**, realizando la siguiente observación: **“No hay daños”**, situación que denota que se trata que el consumo es el resultado de la utilización del servicio.

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. 1548452** por la Empresa, respecto al período de **DICIEMBRE DE 2018 por 40 m3 SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, teniendo como conclusión de la causal del consumo elevado 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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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 JESUS DAVID AGUIRRE MUÑOZ identificado con C.C. No. 1088291606 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JESUS DAVID AGUIRRE MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 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: JESUS DAVID AGUIRRE MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1548452 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 18 DE ENERO DE 2019

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**