

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. 6232-52 de 31 DE ENERO DE 2019.

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

Resolución No	6232-52
Fecha Resolución	31 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE FEBRERO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUZ ESNEDA MOSQUERA MOSQUERA
Matrícula No	19617942
Dirección para Notificación	MZ 12 CS 141 PS 2 VILLA ELISA 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, 31 DE ENERO DE 2019

Señor (a):
LUZ ESNEDA MOSQUERA MOSQUERA
MZ 12 CS 141 PS 2 - VILLA ELISA I
Teléfono: 3409680 3145822163
PEREIRA

Radicación: No. 6232 Radicado el 21 DE ENERO DE 2019
Matrícula: 19617942
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA ACLARACION DEL RECURSO 18613 YA QUE NO SE CONCEDE APELACION. VER DOCUMENTO ADJUNTO.

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

En atención a su escrito petitorio radicado el **21 DE ENERO DE 2019**, mediante el cual solicita aclaración del porque en la **Resolución No. 18613 del 16 de enero de 2019**, no se concedió la apelación; al respecto comedidamente me permito precisar lo siguiente:

El acto administrativo surge por la necesidad del Estado para comunicarse o manifestarse ante los administrados, así, podemos definir el acto administrativo como la voluntad de la administración, que en el presente caso, se trata de las decisiones tomadas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP¹, mediante los cuales se resuelven las peticiones, reclamaciones y quejas de sus usuarios y/o suscriptores, bien sea, creando, modificando o extinguiendo un derecho.

Así las cosas, si se entiende que por medio de una decisión empresarial que contiene todas las condiciones propias de los actos administrativos tratándose de aquellas decisiones que se expiden en virtud de la relación constitucional, legal, reglamentaria, regulatoria, contractual plasmada en un contrato de condiciones uniformes², en especial cuando se trata de asuntos que son de facturación o prestación del servicio, a través de tales manifestaciones de voluntad de la administración, se cumplen verdaderas condiciones de función administrativa³, y sí se tiene en cuenta que los actos administrativos tienen la virtud de crear, modificar, o extinguir un derecho, no puede perderse de vista de que por medio se está hablando de una facultad o competencia otorgada a la administración en este caso al área de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP a la que le dieron por medio de la delegación la facultad y competencia de ejercer función administrativa; y si en virtud de esa competencia o facultad se expide un acto que resuelve de manera integral las pretensiones A, B, C, Y D de un usuario y suscriptor y cada una de ellas fue despachada o resuelta de manera favorable en el trámite del recurso de reposición, se entenderá que la vía administrativa ha llegado a su final porque las pretensiones han sido resueltas de manera integral y favorable, y a pesar de que el

¹Corte Constitucional, Sentencia C-558 de 2001; Referencia: expediente D-3269, Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAUJO RENTERIA: "Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios cumplen funciones administrativas al tenor de la vía gubernativa que asumen, esto es, en cuanto conocen y deciden sobre las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por los suscriptores o usuarios."

² Artículos 128 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

³ C-558 de 2001. "Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios cumplen funciones administrativas al tenor de la vía gubernativa que asumen, esto es, en cuanto conocen y deciden sobre las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por los suscriptores o usuarios".

suscriptor recurrente haya podido ejercer la apelación dentro de la actuación, conceder la apelación no es obligatorio, porque en materia de servicios públicos domiciliarios la apelación tiene un carácter subsidiario y residual¹; es decir, en caso de que la reposición no sea favorable, o lo sea parcialmente, si se activará la apelación ante la SSPD domiciliarios, entidad última que para el recurso de apelación actuará como superior funcional y no jerárquico de la Empresa Prestadora del servicio público domiciliario.

Ahora bien, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, **la finalidad del recurso de reposición, es la de obligar a la Empresa** (como acto del suscriptor o usuario) a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, logrando de ésta manera, **la efectividad o protección de sus derechos como usuario**; al respecto, el Honorable Consejo de Estado, ha definido los recursos de la siguiente manera:

*“Los recursos son un medio de impugnación, a través del cual los usuarios de servicios públicos domiciliarios pueden manifestar su oposición a desacuerdo frente a las decisiones del prestador que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, **solicitando que esas decisiones sean revisadas, modificadas o revocadas por el mismo prestador o por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.**”² (Negrilla y cursiva del suscrito)*

Como lo reconoce el Consejo de Estado la finalidad de los recursos es que las decisiones sean revisadas, modificadas o revocadas por el mismo prestador o por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por ende, se entenderá que si la Empresa en la instancia administrativa donde mantiene su competencia revoca el acto que inicialmente fue proferido por ella, y esa revocatoria cumple con la pretensión del recurrente en su integralidad hasta ahí habrá de llegar la vía administrativa pues se cumplió la finalidad de la interposición del recurso, y se unimos esa finalidad del recurso de reposición con la finalidad que tiene la apelación cuya definición no trae de manera directa la Ley 142 de 1994, y nos debemos remitir a la Ley 1437 de 2011, se colige de la simple lectura del artículo 74³ No 2 que la apelación solo tendrá sentido cuando la reposición no haya pasado el racero legal del No 1 del artículo 74 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Entre tanto, al recoger lo que es pertinente del artículo 76⁴ de la ley 1437 de 2011 sobre la apelación se aprecia de su lectura que como regla general la apelación puede interponerse directamente o como subsidiario, y que cuando proceda será obligatorio para acceder al vía judicial; luego, en materia de servicios públicos domiciliarios fue el propio legislador en virtud de su libertad de configuración o política de que trata el artículo 150 de la Constitución Política de 1991, en concordancia con la reserva legal a la que se someten los servicios públicos domiciliarios, en especial en los aspectos a derechos y deberes de usuarios y/o suscriptores como se deriva del artículo 367 superior, la apelación solo es procedente si se interpone como subsidiaria de la reposición, es decir no existe apelación directa, y ello implica que en el mismo momento de interponer la reposición se debe interponer la apelación, luego el trámite de la apelación o su concesión estará dada sólo ante la particularidad de que la reposición no sea favorable al 100 % para el recurrente o que las aclaraciones

¹ Sentencia C 558 de 2001. “En cuanto al orden de presentación de los recursos la ley de servicios establece que el recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Asimismo, con el fin de apoyar el ejercicio del derecho de contradicción la ley permite al interesado formular el recurso personalmente o a través de interpuesta persona, sin que deba ser abogado quien obre como mandatario. Seguidamente, en desarrollo del principio de celeridad la ley estipula que las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos, correspondiéndole también a las personerías asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen interponerlos, siempre que lo soliciten personalmente (arts. 154, 157 y 159, ley 142/94)”.

² Consejo de Estado; Sentencia SU - 1010 del 16 de Octubre de 2008, con Ponencia del Honorable Magistrado Rodrigo Escobar Gil

³ 1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque. 2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito. (negrilla fuera de texto).

⁴ ARTÍCULO 76. OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN. Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo, salvo en el evento en que se haya acudido ante el juez.

Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, y si quien fuere competente no quisiere recibirlos podrán presentarse ante el procurador regional o ante el personero municipal, para que ordene recibirlos y tramitarlos, e imponga las sanciones correspondientes, si a ello hubiere lugar.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

pedidas no cumplan esa mismo porcentaje de satisfacción y que no podrá entenderse para el elemento de aclaración como condición tácita el silencio del recurrente.

Quiere decir el legislador que si la apelación tiene el mismo propósito de la reposición, es decir que se revoque, modifique o aclare, y que si en la instancia de la reposición se cumple el objetivo que tiene el recurso, se entenderá que en esa instancia se ha cumplido la finalidad o propósito de la figura del recurso, y no tendrá, ni habrá adquirido la competencia la SSPD Territorial Centro para conocer de la apelación, habida cuenta que desde los presupuestos procesales del recurso de apelación no se han activado los elementos que le permiten asumir sus competencias o facultades.

Ahora bien, se insiste entonces respecto el recurso de Apelación, que es claro que el mismo **es subsidiario¹ al recurso de reposición²**, pues su objeto no es más que lo solicitado y negado por parte de la entidad administrativa, sea revisado por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que proceda con la revisión de la decisión **negativa del recurso** y ésta determine su confirmación (a favor de la Empresa) o revocatoria (a favor del usuario), siendo el recurso de reposición en materia de servicios públicos domiciliarios en sede reclamación obligatorio, a diferencia de lo que sucede con el recurso de reposición en las reglas generales.

Así las cosas, es de la esencia de la vía administrativa y en virtud de la función administrativa que ejercen las empresas de servicios públicos, en palabras de la Corte Constitucional, que la misma *“encuentra su razón de ser en la necesidad de que las empresas y entidades del sector tengan la oportunidad de revisar y enmendar sus propios actos hasta el grado de la reposición, con la subsiguiente y complementaria competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en recurso de apelación”³*, por ello, al haberse decidido por parte de la Empresa de Servicios Públicos la revocatoria de su propio acto recurrido, la complementariedad deja de ser obligatoria en los casos en que ha sido solicitada como subsidiaria, toda vez que la esencia del recurso de reposición en manos del usuario o suscriptor, no es otra que la consecución de lo que pretende sea reconocido satisfactoriamente.

En conclusión puede decirse que si la reposición ha sido resuelta de manera favorable, no es obligatorio para la Empresa conceder o tramitar la apelación (en el caso de haya sido interpuesta), pues se insiste la finalidad de la apelación no cabría pues ya se cumplió en el recurso de reposición.

Así las cosas, la pretensión incoada por el usuario reclamante han sido resueltas de manera favorable a través de la **Resolución No. 18613 del 16 de enero de 2019**, para lo cual, se cita el aparte pertinente, a saber:

“Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE DICIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión solicitando revocar la decisión y rebajar los cargos fijos facturados, porque no está el servicio disponible para el segundo piso, y tampoco se había instalado el medidor, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de dar respuesta oportuna al usuario, se efectuó análisis de la respuesta emitida por este Departamento mediante acto administrativo N° 231967-52 y se encontró que solo se accedió a reliquidar el consumo del periodo de noviembre de 2018, en el cual se le había facturado 15 m3 pero no se reliquidó el valor de los cargos fijos.

Teniendo en cuenta que efectivamente, aun no estaba independiente el servicio del segundo piso, para los periodos de noviembre y diciembre de 2018, consideramos procedente modificar la decisión impugnada, y se accede a reliquidar el cobro de los cargos fijos de acueducto y alcantarillado de estos dos periodos, modificando así la decisión 231697-52, se confirmó con la reclamante que el día 14 de enero de 2018, personal del Grupo de medición procedió a instalar el equipo de medida, y ya cuenta

¹ Artículo 159 de la Ley 142 de 1994: “(...) El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia.”

² Corte Constitucional, Sentencia C - 263 de 1996; Referencia: Expediente No. D-1059, Magistrado Ponente: Dr. ANTONIO BARRERA CARBONELL “Control funcional sobre sus actos (...) una forma de control funcional que se ejerce sobre los actos de las empresas y entidades prestatarias de los servicios públicos domiciliarios, que implica un poder de revisión o reexamen de las decisiones adoptadas por éstas con el fin de verificar si dichas decisiones se ajustan o no a la legalidad, esto es, al marco normativo que deben acatar (...)”

³ Corte Constitucional, Sentencia C-558 de 2001; Referencia: expediente D-3269, Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAUJO RENTERIA

con el servicio, pero la usuaria no ha realizado internamente las conexiones respectivas, para que el consumo de cada piso quede registrado en el medidor asignado para cada uno, pues ya cuentan con acometidas independientes.”

Igualmente se le aclara a la usuaria que los dos pisos desde diciembre ya cuentan con la disponibilidad del servicio pues la conexión se realizó dejando cada piso con su respectiva acometida, aunque el medidor no se haya instalado, porque en el momento no hay en la Empresa. pero el cobro de cargos fijos desde que se realizó la independización es correcta, razón por la cual la cuenta presenta un saldo a la fecha por pagar.

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 aclaración presentada por el (la) señor (a) LUZ ESNEDA MOSQUERA MOSQUERA, identificado con C.C. No 26339834 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) LUZ ESNEDA MOSQUERA MOSQUERA enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 12 CS 141 PS 2 - VILLA ELISA 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 31 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. 6231-52 de 31 DE ENERO DE 2019.

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

Resolución No	6231-52
Fecha Resolución	31 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE FEBRERO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUZ ESNEDA MOSQUERA MOSQUERA
Matrícula No	19617941
Dirección para Notificación	MZ 12 CS 141 PS 3 VILLA ELISA 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, 31 DE ENERO DE 2019

Señor (a):

LUZ ESNEDA MOSQUERA MOSQUERA
MZ 12 CS 141 PS 3 - VILLA ELISA I
Teléfono: 3409680 3145822163
PEREIRA

Radicación: No. 6231 Radicado el 21 DE ENERO DE 2019

Matrícula: 19617941

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA ACLARACION DEL RECURSO 18614 YA QUE NO SE CONCEDE APELACION. VER DOCUMENTO ADJUNTO.

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

En atención a su escrito petitorio radicado el **21 DE ENERO DE 2019**, mediante el cual solicita aclaración del porque en la **Resolución No. 18614 del 16 de enero de 2019**, no se concedió la apelación; al respecto comedidamente me permito precisar lo siguiente:

El acto administrativo surge por la necesidad del Estado para comunicarse o manifestarse ante los administrados, así, podemos definir el acto administrativo como la voluntad de la administración, que en el presente caso, se trata de las decisiones tomadas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP¹, mediante los cuales se resuelven las peticiones, reclamaciones y quejas de sus usuarios y/o suscriptores, bien sea, creando, modificando o extinguiendo un derecho.

Así las cosas, si se entiende que por medio de una decisión empresarial que contiene todas las condiciones propias de los actos administrativos tratándose de aquellas decisiones que se expiden en virtud de la relación constitucional, legal, reglamentaria, regulatoria, contractual plasmada en un contrato de condiciones uniformes², en especial cuando se trata de asuntos que son de facturación o prestación del servicio, a través de tales manifestaciones de voluntad de la administración, se cumplen verdaderas condiciones de función administrativa³, y sí se tiene en cuenta que los actos administrativos tienen la virtud de crear, modificar, o extinguir un derecho, no puede perderse de vista de que por medio se está hablando de una facultad o competencia otorgada a la administración en este caso al área de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP a la que le dieron por medio de la delegación la facultad y competencia de ejercer función

¹Corte Constitucional, Sentencia C-558 de 2001; Referencia: expediente D-3269, Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAUJO RENTERIA: "Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios cumplen funciones administrativas al tenor de la vía gubernativa que asumen, esto es, en cuanto conocen y deciden sobre las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por los suscriptores o usuarios."

² Artículos 128 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

³ C-558 de 2001. "Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios cumplen funciones administrativas al tenor de la vía gubernativa que asumen, esto es, en cuanto conocen y deciden sobre las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por los suscriptores o usuarios".

administrativa; y si en virtud de esa competencia o facultad se expide un acto que resuelve de manera integral las pretensiones A, B, C, Y D de un usuario y suscriptor y cada una de ellas fue despachada o resuelta de manera favorable en el trámite del recurso de reposición, se entenderá que la vía administrativa ha llegado a su final porque las pretensiones han sido resueltas de manera integral y favorable, y a pesar de que el suscriptor recurrente haya podido ejercer la apelación dentro de la actuación, conceder la apelación no es obligatorio, porque en materia de servicios públicos domiciliarios la apelación tiene un carácter subsidiario y residual¹; es decir, en caso de que la reposición no sea favorable, o lo sea parcialmente, si se activará la apelación ante la SSPD domiciliarios, entidad última que para el recurso de apelación actuará como superior funcional y no jerárquico de la Empresa Prestadora del servicio público domiciliario.

Ahora bien, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, **la finalidad del recurso de reposición, es la de obligar a la Empresa** (como acto del suscriptor o usuario) a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, logrando de ésta manera, **la efectividad o protección de sus derechos como usuario**; al respecto, el Honorable Consejo de Estado, ha definido los recursos de la siguiente manera:

*“Los recursos son un medio de impugnación, a través del cual los usuarios de servicios públicos domiciliarios pueden manifestar su oposición a desacuerdo frente a las decisiones del prestador que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, **solicitando que esas decisiones sean revisadas, modificadas o revocadas por el mismo prestador o por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.**”² (Negrilla y cursiva del suscrito)*

Como lo reconoce el Consejo de Estado la finalidad de los recursos es que las decisiones sean revisadas, modificadas o revocadas por el mismo prestador o por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por ende, se entenderá que si la Empresa en la instancia administrativa donde mantiene su competencia revoca el acto que inicialmente fue proferido por ella, y esa revocatoria cumple con la pretensión del recurrente en su integralidad hasta ahí habrá de llegar la vía administrativa pues se cumplió la finalidad de la interposición del recurso, y se unimos esa finalidad del recurso de reposición con la finalidad que tiene la apelación cuya definición no trae de manera directa la Ley 142 de 1994, y nos debemos remitir a la Ley 1437 de 2011, se colige de la simple lectura del artículo 74³ No 2 que la apelación solo tendrá sentido cuando la reposición no haya pasado el racero legal del No 1 del artículo 74 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Entre tanto, al recoger lo que es pertinente del artículo 76⁴ de la ley 1437 de 2011 sobre la apelación se aprecia de su lectura que como regla general la apelación puede interponerse directamente o como subsidiario, y que cuando proceda será obligatorio para acceder al vía judicial;

¹ Sentencia C 558 de 2001. “En cuanto al orden de presentación de los recursos la ley de servicios establece que el recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Asimismo, con el fin de apoyar el ejercicio del derecho de contradicción la ley permite al interesado formular el recurso personalmente o a través de interpuesta persona, sin que deba ser abogado quien obre como mandatario. Seguidamente, en desarrollo del principio de celeridad la ley estipula que las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos, correspondiéndole también a las personerías asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen interponerlos, siempre que lo soliciten personalmente (arts. 154, 157 y 159, ley 142/94)”.

² Consejo de Estado; Sentencia SU - 1010 del 16 de Octubre de 2008, con Ponencia del Honorable Magistrado Rodrigo Escobar Gil

³ 1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque. 2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito. (negrilla fuera de texto).

⁴ ARTÍCULO 76. OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN. Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo, salvo en el evento en que se haya acudido ante el juez.

Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, y si quien fuere competente no quisiere recibirlos podrán presentarse ante el procurador regional o ante el personero municipal, para que ordene recibirlos y tramitarlos, e imponga las sanciones correspondientes, si a ello hubiere lugar.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

luego, en materia de servicios públicos domiciliarios fue el propio legislador en virtud de su libertad de configuración o política de que trata el artículo 150 de la Constitución Política de 1991, en concordancia con la reserva legal a la que se someten los servicios públicos domiciliarios, en especial en los aspectos a derechos y deberes de usuarios y/o suscriptores como se deriva del artículo 367 superior, la apelación solo es procedente si se interpone como subsidiaria de la reposición, es decir no existe apelación directa, y ello implica que en el mismo momento de interponer la reposición se debe interponer la apelación, luego el trámite de la apelación o su concesión estará dada sólo ante la particularidad de que la reposición no sea favorable al 100 % para el recurrente o que las aclaraciones pedidas no cumplan esa mismo porcentaje de satisfacción y que no podrá entenderse para el elemento de aclaración como condición tácita el silencio del recurrente.

Quiere decir el legislador que si la apelación tiene el mismo propósito de la reposición, es decir que se revoque, modifique o aclare, y que si en la instancia de la reposición se cumple el objetivo que tiene el recurso, se entenderá que en esa instancia se ha cumplido la finalidad o propósito de la figura del recurso, y no tendrá, ni habrá adquirido la competencia la SSPD Territorial Centro para conocer de la apelación, habida cuenta que desde los presupuestos procesales del recurso de apelación no se han activado los elementos que le permiten asumir sus competencias o facultades.

Ahora bien, se insiste entonces respecto el recurso de Apelación, que es claro que el mismo **es subsidiario¹ al recurso de reposición²**, pues su objeto no es más que lo solicitado y negado por parte de la entidad administrativa, sea revisado por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que proceda con la revisión de la decisión **negativa del recurso** y ésta determine su confirmación (a favor de la Empresa) o revocatoria (a favor del usuario), siendo el recurso de reposición en materia de servicios públicos domiciliarios en sede reclamación obligatorio, a diferencia de lo que sucede con el recurso de reposición en las reglas generales.

Así las cosas, es de la esencia de la vía administrativa y en virtud de la función administrativa que ejercen las empresas de servicios públicos, en palabras de la Corte Constitucional, que la misma *“encuentra su razón de ser en la necesidad de que las empresas y entidades del sector tengan la oportunidad de revisar y enmendar sus propios actos hasta el grado de la reposición, con la subsiguiente y complementaria competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en recurso de apelación”³*, por ello, al haberse decidido por parte de la Empresa de Servicios Públicos la revocatoria de su propio acto recurrido, la complementariedad deja de ser obligatoria en los casos en que ha sido solicitada como subsidiaria, toda vez que la esencia del recurso de reposición en manos del usuario o suscriptor, no es otra que la consecución de lo que pretende sea reconocido satisfactoriamente.

En conclusión puede decirse que si la reposición ha sido resuelta de manera favorable, no es obligatorio para la Empresa conceder o tramitar la apelación (en el caso de haya sido interpuesta), pues se insiste la finalidad de la apelación no cabría pues ya se cumplió en el recurso de reposición.

Así las cosas, la pretensión incoada por el usuario reclamante han sido resueltas de manera favorable a través de la **Resolución No. 18614 del 16 de enero de 2019**, para lo cual, se cita el aparte pertinente, a saber:

“Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE DICIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión solicitando revocar la decisión y rebajar los cargos fijos facturados, porque no esta el servicio disponible para el segundo piso, y tampoco se habia instalado el medidor, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

¹ Artículo 159 de la Ley 142 de 1994: “(...) El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia.”

² Corte Constitucional, Sentencia C - 263 de 1996; Referencia: Expediente No. D-1059, Magistrado Ponente: Dr. ANTONIO BARRERA CARBONELL “Control funcional sobre sus actos (...) una forma de control funcional que se ejerce sobre los actos de las empresas y entidades prestatarias de los servicios públicos domiciliarios, que implica un poder de revisión o reexamen de las decisiones adoptadas por éstas con el fin de verificar si dichas decisiones se ajustan o no a la legalidad, esto es, al marco normativo que deben acatar (...)”

³ Corte Constitucional, Sentencia C-558 de 2001; Referencia: expediente D-3269, Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAUJO RENTERIA

Con el fin de dar respuesta oportuna al usuario, se efectuó análisis de la respuesta emitida por este Departamento mediante acto administrativo N° 231966-52 el cual se declaró no procedente y se le informó que el predio contaba con la disponibilidad del servicio independiente del nivel del uso y por lo tanto, el cobro de los cargos fijos era correcto.

Teniendo en cuenta que efectivamente, aun no estaba independiente el servicio del tercer piso, para los periodos de noviembre y diciembre de 2018, consideramos procedente modificar la decisión impugnada, y se accede a reliquidar el cobro de los cargos fijos de acueducto y alcantarillado de estos dos periodos, modificando así la decisión 231696-52, se confirmó con la reclamante que el día 14 de enero de 2018, personal del Grupo de medición procedió a instalar el equipo de medida, y ya cuenta con el servicio, pero la usuaria no ha realizado internamente las conexiones respectivas, para que el consum de cada piso quede registrado en el medidor asignado para cada uno, pues ya cuentan con acometidas independientes.

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.

Igualmente se le aclara a la usuaria que los dos pisos desde diciembre ya cuentan con la disponibilidad del servicio pues la conexión se realizó dejando cada piso con su respectiva acometida, aunque el medidor no se haya instalado, porque en el momento no hay en la Empresa. pero el cobro de cargos fijos desde que se realizó la independización es correcta, razón por la cual la cuenta presenta un saldo a la fecha por pagar.

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) LUZ ESNEDA MOSQUERA MOSQUERA, identificado con C.C. No 26339834 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) LUZ ESNEDA MOSQUERA MOSQUERA enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 12 CS 141 PS 3 - VILLA ELISA 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 31 DE ENERO DE 2019

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. 166-52 de 31 DE ENERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE GERARDO JARAMILLO RIVERA** 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	166-52
Fecha Resolución	31 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	11 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE FEBRERO DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE GERARDO JARAMILLO RIVERA
Matrícula No	19605113
Dirección para Notificación	CR 15 # 165 - 18 ESPERANZA - 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

Pereira, 31 DE ENERO DE 2019

Señor (a):

JOSE GERARDO JARAMILLO RIVERA

CR 15 # 165 - 18

Teléfono: 319-2237250

Pereira

Radicación: 166 del 15 DE ENERO DE 2019

Matrícula: 19605113

Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON EL COBRO MENSUAL DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO PARA LA MATRICULA 19605113 YA QUE AL USUARIO NO SE LE HA REALIZADO LA INSTALACION DE ALCANTARILLADO EN ESTE PREDIO SOLICITA DEVOLUCION DE LOS PAGOS GENERADOS Y LA INSTALACION DEL SERVICIO .SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION

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

En atención a la queja radicada el 15 DE ENERO DE 2019, este Departamento envió al equipo de revisores del Departamento de Servicio y encontraban el predio solo, no se pudo verificar las condiciones técnicas del predio, porque la Empresa en el Sector de Esperanza Galicia si presta el servicio de Alcantarillado, salvo a los inmuebles que se encuentren por debajo de la cota de la red de alcantarillado, por imposibilidad técnica.

Consagra el **DECRETO 1077 DE 2015 en el ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 4,** Que porque los inmuebles deberán estar conectados al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión del servicio de acueducto.

De acuerdo con lo establecido en el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 5,** mediante el cual se reglamenta la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado se exceptúan de la vinculación como usuarios del servicio de alcantarillado a aquellos usuarios que cuentan con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobada por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble. (*Decreto 302 de 2000, art. 7*).

El servicio de alcantarillado prestado por parte de la Empresa, lo integran: el Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores con fundamento en **DECRETO 1077 DE 2015 ARTÍCULO 2.3.1.1.1. Definiciones numeral 8.** (*Decreto 3050 de 2013, art. 3*).

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 302 de 2000, “*La construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto o de alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores; no obstante la entidad prestadora de los servicios públicos podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios de los servicios.*”

Las redes locales construidas serán entregadas a la entidad prestadora de los servicios públicos, para su manejo operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.

Parágrafo. *Cuando la entidad prestadora de los servicios públicos no ejecute la obra, exigirá una póliza de estabilidad por cuatro o más años para garantizar la estabilidad de las redes locales.*

No fue posible la comunicación con el señor José Gerardo para concertar la revisión técnica, y por este medio no se accede al retiro del cobro del alcantarillado ni devolución alguna de dineros, lo **debe realizar por reclamos por la causal de servicios no prestados**, igualmente, se le informa que al revisar en el módulo de solicitudes, no han radicado solicitud alguna para la instalación de la acometida de alcantarillado, cuando se creó la matrícula se realizó la apertura para los servicios. y solo se generó la conexión para el acueducto, considerando que hasta la fecha esta vertiendo las aguas servidas a la red del sector.

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) JOSE GERARDO JARAMILLO RIVERA identificado con C.C. No. 4347301 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) JOSE GERARDO JARAMILLO RIVERA enviando citación a Dirección de Notificación: CR 15 # 165 - 18 ESPERANZA GALICIA 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. 18689-52 de 31 DE ENERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARINA BLANDON** 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	18689-52
Fecha Resolución Recurso	31 DE ENERO DE 2019
RECLAMO	232280 de 21 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	11 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE FEBRERO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA BLANDON
Identificación del Peticionario	24944447
Matrícula No.	219824
Dirección para Notificación	CR 2 # 28- 36 SAN JUAN

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. 18689-52

DE: 31 DE ENERO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18689 DE 29 DE ENERO DE 2019 SOBRE RECLAMO No. 232280 DE 17 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUZ MARINA BLANDON, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24944447 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 232280-52 de 21 DE ENERO DE 2019, 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. 219824 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 2 # 28- 36, Barrio SAN JUAN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-1.

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE ENERO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque no esta de acuerdo con el cobro contrato plomero y no encontraron fugas, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 21 de enero de 2019 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 683 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno, habita una persona.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de ENERO de 2019, 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: NO SE PERCIBE DAÑO PROBABLE CONSUMO y cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 29 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 le 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 período de facturación de ENERO de 2019, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 14 m³.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de ENERO de 2019, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

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

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

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 **-49119** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-1	483	1	16	1551	24822	-23271
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-1	483	1	16	1723	27571	-25848

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 LUZ MARINA BLANDON contra la Resolución No. **232280-52** de **21 DE ENERO DE 2019**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 219824 la suma de **-49119**. 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 31 DE ENERO DE 2019



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. 232240-52 de 31 DE ENERO DE 2019.

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

Resolución No	232240-52
Fecha Resolución	31 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE FEBRERO DE 2019
Nombre del Peticionario	BEATRIZ HELENA OSPINA
Matrícula No	612986
Dirección para Notificación	CL 18 # 8- 47 PS 6 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. 2844761

Resolución No. 232240-52

DE: 31 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232240 de 16 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 16 DE ENERO DE 2019 el (la) señor(a) BEATRIZ HELENA OSPINA identificado con C.C. No. 42078500, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 232240 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 612986 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 18 # 8- 47 PS 6 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-1.

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 24 DE ENERO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Beatriz Helena como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA90151AA el cual registra una lectura acumulada de 75 m3. Se revisó sanitarios llaves y no existen fugas. Es pertinente precisar lo siguiente:

Encontrándose

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 24 de enero de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 75 mt3, en el predio laboran 6 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ENERO de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el periodo de enero de 2019 fue de 73 mts3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de diciembre de 2018 fue de 66 mts3, lo que indica una diferencia de 7 mts3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

La ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo del lugar que denoten la presencia de alguna anomalía indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio.

Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados durante el periodo de enero de 2019, que son objeto de la presente reclamación, son correctos y no serán objeto de modificación alguna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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 BEATRIZ HELENA OSPINA identificado con C.C. No. 42078500 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) BEATRIZ HELENA OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 18 # 8- 47 PS 6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BEATRIZ HELENA OSPINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 612986 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 31 DE ENERO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

**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. 232270-52 de 31 DE ENERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE MEJIA** 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	232270-52
Fecha Resolución	31 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE FEBRERO DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE MEJIA
Matrícula No	24430
Dirección para Notificación	CL 3 # 7 A- 03 ALFONSO LOPEZ

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. 2843306

Resolución No. 232270-52

DE: 31 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232270 de 17 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 17 DE ENERO DE 2019 el (la) señor(a) JOSE MEJIA identificado con C.C. No. 10126497, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 232270 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 24430 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 3 # 7 A- 03 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-1.

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 22 DE ENERO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) 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° P1715MMRSA108014AA el cual registra una lectura acumulada de ____ m3. Se visitó el sector y no se encuentra el predio, se le marca al número asignado por el usuario y dicen contestar de industrias la estación y que no conocen al reclamante.

El equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., se visitó el sector y no fue posible ubicar el inmueble, en consecuencia, se procedió a llamar al usuario y donde nos contataron no lo conocen, le recomendamos al usuario o suscriptor en próximas oportunidades en la solicitud de visitas técnicas establecer la hora y el lugar para nosotros poder realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Razón por la cual se debe ajustar de conformidad con el Decreto 1842 del 22 de Julio 1991 Artículo 53, que dice "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"

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ENERO de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de enero de 2019 fue de 123 mts3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de diciembre de 2018 fue de 102 mts3, lo que indica una diferencia de 21 mts3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados durante el periodo de enero de 2019, que son objeto de la presente reclamación, son correctos y no serán objeto de modificación alguna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE MEJIA identificado con C.C. No. 10126497 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 MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 3 # 7 A- 03 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 MEJIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 24430 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 31 DE ENERO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

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. 232308-52 de 31 DE ENERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA FABIOLA LOAIZA** 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	232308-52
Fecha Resolución	31 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE FEBRERO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA FABIOLA LOAIZA
Matrícula No	883983
Dirección para Notificación	MZ F CS 4 PS 2 ALAMEDA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2842983

Resolución No. 232308-52

DE: 31 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232308 de 18 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 18 DE ENERO DE 2019 el (la) señor(a) MARIA FABIOLA LOAIZA identificado con C.C. No. 24385604, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 232308 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 883983 Ciclo: 12 ubicada en: MZ F CS 4 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-12,2018-5,2018-7,2018-10,2018-11,2018-9,2018-6,2018-8

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

Para dar respuesta en términos de Ley al escrito petitorio instaurado en debida forma ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., el día 18 de enero de 2019, mediante el cual la usuaria manifiesta que se le está realizando un doble cobro de una llave de paso que se instaló en el inmueble, por lo tanto solicita revisión y reliquidación; lo referente al predio ubicado en la MZ F CS 4 Piso 2 barrio Alameda, con matrícula de servicios públicos No 883983, al respecto me permito manifestarle lo siguiente:

La Empresa el día 19 de marzo de 2018 procedió a la instalación de una llave de paso en el inmueble, trabajo que se realizó con el cumplimiento No 376918875, por valor de \$36.405, el cual fue diferido a 24 cuotas, cada una por un valor de \$1.663, más el valor del IVA que fue de \$6.917; de las cuales sean facturado 10 cuotas.

Revisado el sistema de información comercial de la Empresa se puede observar que se realizó un doble cobro por la instalación de la llave de paso, en consecuencia, se procederá a reliquidar las 9 cuotas y el valor del IVA facturado al inmueble con el cumplimiento No 377063105, cada cuota tenía un valor de \$1.886 para un total de \$16.974 más el valor del IVA que fue de \$7.842, para un total a reliquidar de \$24.816.

Por lo expuesto anteriormente este Departamento solicitará al departamento de Cartera para que se anule el cumplimiento No 377063105 y no se realicen mas cobros por este cumplimiento.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -24816 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2019-1	462	0	0	0	16974	-16974
IVA	2018-5	462	0	0	0	7842	-7842

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 148 de la Ley 142 de 1994.

No se cobrarán servicios no prestados”, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA FABIOLA LOAIZA identificado con C.C. No. 24385604 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 FABIOLA LOAIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ F CS 4 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA FABIOLA LOAIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 883983 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 31 DE ENERO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

**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. 232375-52 de 31 DE ENERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEJANDRA PAOLA VALENCIA 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	232375-52
Fecha Resolución	31 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE FEBRERO DE 2019
Nombre del Peticionario	ALEJANDRA PAOLA VALENCIA GARCIA
Matrícula No	304402
Dirección para Notificación	CL 34 # 4 B- 14 CAÑARTE

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. 2844658

Resolución No. 232375-52

DE: 31 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232375 de 21 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 21 DE ENERO DE 2019 el (la) señor(a) ALEJANDRA PAOLA VALENCIA GARCIA identificado con C.C. No. 42158454, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 232375 consistente en: DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 304402 Ciclo: 4 ubicada en: CL 34 # 4 B- 14 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-1

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE ENERO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio público y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 1015MMCAF008805AA el cual registra una lectura acumulada de 1414 m3. Se visitó el predio el cual está desocupado Se abre llave de paso que hay después del medidor el cual funciona con normalidad.

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, visita efectuada el día 24 de enero de 2019, se encontró el medidor registrando normalmente, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

En la visita técnica se constató que en el predio está desocupado y el medidor no registró diferencia de lecturas en el periodo de enero de 2019 que es el objeto de la presente reclamación, presenta una lectura acumulada de 1414 m3, podemos observar en el histórico de lecturas que en el predio se presentó una inconsistencia en la lectura, el consumo registrado por el medidor fue de 0 mt3 y el sistema facturó 13 mt3, en consecuencia se reliquidara el consumo con base en lo registrado por el medidor.

Concluyéndose

Por lo expuesto anteriormente, este Departamento procederá a reliquidar el consumo facturado en el periodo de enero de 2019, ya que en el inmueble se presentó una inconsistencia en la lectura. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -37160 detallado así:

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

			Liq.	Fact.			
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-1	400	0	13	0	-2561	2561
AJUSTE A LA DECENA	2019-1	400	0	0	0	-3	3
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-1	400	0	13	0	20168	-20168
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-1	400	0	13	0	-2845	2845
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-1	400	0	13	0	22402	-22402

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ALEJANDRA PAOLA VALENCIA GARCIA identificado con C.C. No. 42158454 por concepto de DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO 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) ALEJANDRA PAOLA VALENCIA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 34 # 4 B- 14 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: ALEJANDRA PAOLA VALENCIA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 304402 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 31 DE ENERO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

**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. 232351-52 de 31 DE ENERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **maria nelcy palacio velez** 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	232351-52
Fecha Resolución	31 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE FEBRERO DE 2019
Nombre del Peticionario	maria nelcy palacio velez
Matrícula No	568162
Dirección para Notificación	CL 20 BIS # 28 B- 68 GAVIOTAS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2844185

Resolución No. 232351-52

DE: 31 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232351 de 21 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 21 DE ENERO DE 2019 el (la) señor(a) maria nelcy palacio velez identificado con C.C. No. 34056181, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 232351 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 568162 Ciclo: 4 ubicada en: CL 20 BIS # 28 B- 68 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-12,2019-1,2018-11

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)

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 23 de enero de 2019, se encontró que el predio está ocupado por 1 persona, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, se observa que el equipo de medida gira con las llaves cerradas, por lo tanto se solicitó visita con el geófono para descartar o confirmar una posible fuga interna.

La visita con el geófono fue realizada el día 28 de enero de 2019 y se observó que en el predio hay una fuga interna, pero no fue posible ubicar el punto donde se encuentra, ya que es muy mínima, Cuando la "fuga es imperceptible y haya sido detectada por la entidad, esta no facturará los consumos originados por esta causa" por lo tanto en los periodos de noviembre, diciembre de 2018 y enero de 2019 se reliquidaran, cobrándole al usuario un promedio basándonos en el historial de los consumos del predio que era de 9 mt3.

Si bien este volumen de agua a través de la fuga no fue aprovechado por el usuario y la Empresa dejó de percibir su cobro por este concepto. El inciso tres del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, establece: "La Empresa está en la obligación de ayudar a detectar al usuario el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos (2) meses para remediarlas. Durante ese tiempo la Empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido este período la Empresa cobrará el consumo medido".

Concluye

Que en fundamento de los argumentos expuestos, se reliquidara el consumo facturado en los periodos de noviembre, diciembre de 2018 y enero de 2019, predio con fuga interna mínima no fue posible ubicar el punto donde se encuentra. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -47810 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-1	408	9	13	-1773	-2561	788
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-11	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-11	408	9	16	15509	27571	-12062
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-11	408	9	13	-1970	-2845	875
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-12	408	9	12	15509	20678	-5170
AJUSTE A LA DECENA	2019-1	408	0	0	0	-1	1
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-12	408	9	12	13962	18617	-4654
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-1	408	9	15	13962	23271	-9308
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-1	408	0	0	0	-4	4
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-1	408	9	15	15509	25848	-10339
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-11	408	9	16	13962	24822	-10860
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-11	408	9	13	-1773	-2561	788
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-12	408	9	12	-1773	-2364	591
ND SUBSIDI	2019-1	408	9	13	-1970	-2845	875

ALCANTA RILLADO							
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-12	408	9	12	-1970	-2626	657
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-12	408	0	0	0	-2	2

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por maria nelcy palacio velez identificado con C.C. No. 34056181 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 nelcy palacio velez enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 BIS # 28 B- 68 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 nelcy palacio velez la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 568162 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 31 DE ENERO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

**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. 232383-52 de 31 DE ENERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARMEN ROSA DURAN LARGO** 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	232383-52
Fecha Resolución	31 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE FEBRERO DE 2019
Nombre del Peticionario	CARMEN ROSA DURAN LARGO
Matrícula No	1823608
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 7 LUIS ALBERTO DUQUE

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. 2844665

Resolución No. 232383-52

DE: 31 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232383 de 22 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 22 DE ENERO DE 2019 el (la) señor(a) CARMEN ROSA DURAN LARGO identificado con C.C. No. 25054934, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 232383 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1823608 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 6 CS 7 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-1.

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 28 DE ENERO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Carmen Rosa Duran 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° 08-099572 el cual registra una lectura acumulada de 24 m3. Se revisó el predio el cual existe fuga en sanitario por tapon agua stop.

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, visita efectuada el día 28 de enero de 2019, se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 956 m3, predio ocupado por 3 persona, se revisaron las instalaciones internas y se detectó fuga en el agua stop del tanque del sanitario, 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.

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.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ENERO de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el periodo de enero de 2019 fue de 947 mts3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de diciembre de 2018 fue de 923 mts3, lo que indica una diferencia de 24 mts3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, el predio presenta fuga externa, la Empresa considera que los consumos facturados en el periodo de enero de 2019 que son objeto de la presente reclamación son correctos y no serán objeto de modificación alguna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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 CARMEN ROSA DURAN LARGO identificado con C.C. No. 25054934 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) CARMEN ROSA DURAN LARGO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARMEN ROSA DURAN LARGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1823608 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 31 DE ENERO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

**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. 232376-52 de 31 DE ENERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON FABIO MUNERA** 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	232376-52
Fecha Resolución	31 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE FEBRERO DE 2019
Nombre del Peticionario	JHON FABIO MUNERA
Matrícula No	549899
Dirección para Notificación	CL 13 # 16 -15 APT 302 EDIF BELALCAZAR PINARES DE SAN MARTIN

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. 2844501

Resolución No. 232376-52

DE: 31 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232376 de 22 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 22 DE ENERO DE 2019 el (la) señor(a) JHON FABIO MUNERA identificado con C.C. No. 10113673, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 232376 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 549899 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 23 # 16 B - 10 BLQ 2 APTO 501 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-1.

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 28 DE ENERO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Fabio Munera 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° P1815MMRSA108992AA el cual registra una lectura acumulada de 137 m3. Se reviso el apartamento no hay fugas todo en buen estado. Viven dos personas no permanecen en el apartamento.

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, visita efectuada el día 28 de enero de 2019, se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 137 mt³, predio con nivel de ocupamiento de 2 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Con relación a la petición impetrada por la usuaria del servicio, le comunico que sobre este asunto la Empresa ya se pronunció por medio de la resolución No 231895 del día 19 de diciembre de 2018, en este orden de ideas, no se puede revivir con una nueva petición, una actuación administrativa que ya se encuentra en firme y que cumplió en su momento con los parámetros de Ley, 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.

CONCLUYE

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo expuestos en el artículo 87 del código del Contencioso Administrativo sobre la firmeza de los actos administrativos, ya que la Empresa ya se había pronunciado sobre el periodo (noviembre y diciembre de 2018) objeto del reclamo, sobre este reclamo no procede ningún tipo de recurso porque ya fue materia de debate.

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 87 DE LA LEY 1437 DE 2011. 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.

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 JHON FABIO MUNERA identificado con C.C. No. 10113673 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) JHON FABIO MUNERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 13 # 16 -15 APT 302 EDIF BELALCAZAR haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3º. Contra la presente Resolución no procede ningún tipo de Recurso ante el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. ni el de subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ya que la Empresa se había pronunciado sobre los consumos objetos de la presente reclamación, en la resolución No 231895 del día 19 de diciembre de 2018.

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

Dado en PEREIRA, el 31 DE ENERO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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. 232457-52 de 31 DE ENERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **WILSON ALONSO OYUELA 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	232457-52
Fecha Resolución	31 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE FEBRERO DE 2019
Nombre del Peticionario	WILSON ALONSO OYUELA BEDOYA
Matrícula No	1670892
Dirección para Notificación	CL 33 # 13 B- 32 TORRE 1 APTO 104 BRASILIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2845647

Resolución No. 232457-52

DE: 31 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232457 de 25 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 25 DE ENERO DE 2019 el (la) señor(a) WILSON ALONSO OYUELA BEDOYA identificado con C.C. No. 10018006, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 232457 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1670892 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 33 # 13 B- 32 TORRE 1 APTO 104 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-1.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE ENERO DE 2019 en la que participó el(la) señor(a) WILSON ALONSO OYUELA BEDOYA 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° C16LA465977AA el cual registra una lectura acumulada de 521 m3. Se efectuó nuevamente revisión con el equipo del geófono y no se pudo identificar el sitio de la fuga imperceptible, en vistas anteriores, se le recomendó el cambio de la redi hidráulica y aun no la han cambiado.

Por la causa de la fuga imperceptible, la Empresa le ha modificado el consumo desde el periodo de abril hasta diciembre de 2018, y ya no reliquidará más consumos, porque el suscriptor y/o propietario debe reparar la causa del incremento, y se le recomendó cambiar la red hidráulica y hasta la fecha no lo ha hecho

En el siguiente cuadro se puede apreciar el resumen de lecturas, el consumo que ha registrado el medidor y en circulo se señaló los consumos facturados. por lo tanto, NO SE ACCEDE A MODIFICAR EL CONSUMO DEL PERIODO DE ENERO DE 2019.

Lecturas del predio 1670892 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA									
Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Observación
2019	Enero	1	506	484		22	15 V	12/01/2019	SIN OBSERVACION
2018	Diciembre	1	484	457		15	15 V	12/12/2018	FUGA NO VISIBLE DETECTADA CC
2018	Diciembre	2	484	457		15	15 V	12/12/2018	FUGA NO VISIBLE DETECTADA CC
2018	Diciembre	3	484	457		15	15 V	12/12/2018	FUGA NO VISIBLE DETECTADA CC
2018	Diciembre	4	484	457		27	15 V	12/12/2018	SIN OBSERVACION
2018	Noviembre	1	457	429		15	15 V	12/11/2018	FUGA NO VISIBLE DETECTADA CC
2018	Noviembre	2	457	429		28	15 V	12/11/2018	SE VERIFICO LECTURA
2018	Noviembre	3	457	429		28	15 V	12/11/2018	SIN OBSERVACION
2018	Octubre	1	429	400		15	15 V	13/10/2018	CONSUMO X AUMENTO DE # DE F
2018	Octubre	2	429	400		29	15 V	13/10/2018	CONSUMO X AUMENTO DE # DE F
2018	Octubre	3	429	400		15	15 V	13/10/2018	MEDIDOR GIRA CON LLAVES CERI
2018	Octubre	4	429	400		29	15 V	13/10/2018	SIN OBSERVACION
2018	Septiembre	1	400	373		15	15 V	12/09/2018	FUGA NO VISIBLE DETECTADA CC
2018	Septiembre	2	400	373		15	15 V	12/09/2018	FUGA NO VISIBLE DETECTADA CC
2018	Septiembre	3	400	373		27	15 V	12/09/2018	SIN OBSERVACION
2018	Agosto	1	373	344		15	15 V	12/08/2018	FUGA NO VISIBLE DETECTADA CC
2018	Agosto	2	373	344		15	15 V	12/08/2018	FUGA NO VISIBLE DETECTADA CC
2018	Agosto	3	373	344		29	15 V	12/08/2018	SIN OBSERVACION

Mediante, Resolución 230811-52 del 1° de noviembre de 2018, se le informó que debía cambiar la red hidráulica, y se puede apreciar que a la fecha no la han cambiado, se adjunta copia de la información del acto administrativo enunciado:

*Que con ocasión del reclamo, se realizó revisión técnica al inmueble el día **29 de OCTUBRE de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[Se revisó el predio en el cual existe una fuga interna que no se ha podido detectar con el geófono. El usuario no ha podido cambiar la tubería ya que es inquilino. También se observa que el usuario hizo una rotura adelante del medidor en la entrada al apartamento en el mes de abril.]”, el equipo de medida **N°C16LA465977AA** está en buen estado y con un funcionamiento normal desvirtuando inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como del equipo de medición, el medidor registra una lectura acumulada de **444 m3**, la cual es coherente con la registrada en el sistema de información comercial.*

*Que por tanto y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia y en la normativa vigente, en especial en lo establecido en el inciso tres del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, se le informa al usuario que se le otorga el periodo de facturación **NOVIEMBRE de 2018**, para que proceda a efectuar **el cambio de las redes internas del predio**, con lo cual se evitará desperdicio de agua potable y se obtendrá una normalización en los consumos; en dicho periodo se cobrará por promedio histórico **15m3, y vencido este, se seguirá 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.”

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por WILSON ALONSO OYUELA BEDOYA identificado con C.C. No. 10018006 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) WILSON ALONSO OYUELA BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 33 # 13 B- 32 TORRE 1 APTO 104 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: WILSON ALONSO OYUELA BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1670892 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 31 DE ENERO DE 2019

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. 232570-52 de 31 DE ENERO DE 2019.

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

Resolución No	232570-52
Fecha Resolución	31 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	11 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE FEBRERO DE 2019
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1652247
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 232570-52

DE: 31 DE ENERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232570 de 28 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.

El señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con la C.C. No. 16214686, presenta reclamación No. 232570 por la inconformidad con el consumo facturado respecto del predio identificado con la matrícula no. 1652247, ubicado en CR 29 # 78- 95 A.COMUNPORTAL DE CORALES II, con escrito denominado PETICIÓN INCMPLETA, donde solicita dar continuidad a una petición interpuesta, la cual se declaró como incompleta por falta de requisitos de legitimación, al respecto y comedidamente, me permito exponer lo siguiente:

El señor LOPEZ PATIÑO, no expone el número de resolución o acto del cual solicita su continuación, no aporta documentación alguna como complemento, no aporta poder en los términos de la Ley 1564 de 2012 para la presente actuación, por lo tanto, no es posible identificar el objeto de la presente, pues al relacionar la “**RECLAMO No. XXXX del XXXX-XXXX-XXXX**”, éste departamento no puede iniciar el estudio necesario para determinar la procedencia de lo solicitado.

En este orden de ideas, nos encontramos ante una petición incompleta, pues es una solicitud confusa e incoherente, por lo cual resulta imperativo solicitar al reclamante no solo que acredite su legitimación dentro del presente asunto en los términos que ya son de su conocimiento, dadas las reiteradas comunicaciones sobre el mismo tema, que complete la reclamación con la mayor calidad y razonabilidad posible según las consideraciones de hecho y derecho expuestas anteriormente, relacionando el número del presente reclamo al que pertenece, 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 reclamación y se procederá archivar el expediente.

Por último, es importante que aclare o aporte una dirección de notificación física real, en aras a la protección de los derechos derivados de las actuaciones administrativas, o de lo contrario, exprese de manera concreta si desea ser notificado única y exclusivamente a través de correo electrónico.

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 la reclamación presentada por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Vincular a la presente actuación administrativa al representante legal de Copropiedad con matrícula **No. 1652247**, notificándolo del presente acto administrativo en la dirección registrada en el sistema de información comercial correspondiente al área común, es decir, CR 29 # 78- 95 A.COMUNPORTAL DE CORALES II, con la finalidad informar sobre la presente actuación y sus inconsistencias, así, en el evento de que el representante legal debidamente legitimado no desee interponer directamente los derechos de petición, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**, y pueden conferirse verbalmente o por documento privado, y los poderes generales por su parte se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública, y **certificación expedida por la secretaria de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada para acreditar la calidad de representante legal.**

ARTICULO TERCERO. Conceder al señor LÓPEZ PATIÑO, complementar y aclarar la presente reclamación, a través de una nueva relación en la que relacione el número de la presente, 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, se entenderá desistida y se ordenará el archivo del presente expediente.

ARTICULO CUARTO. Notificar personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor Antonio José López Patiño enviando citación a correo electrónico: serusuario@hotmail.com, haciéndole entrega de una copia de la misma, toda vez que es la única dirección aportada.

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

Dado en PEREIRA, el 31 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