

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. 232647-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA MERY VILLADA** 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	232647-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA MERY VILLADA
Matrícula No	715318
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 7 2500 LOTES SECTOR A

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2849724

Resolución No. 232647-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232647 de 4 DE FEBRERO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) MARIA MERY VILLADA identificado con C.C. No. 24761347, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 232647 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 715318 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 6 CS 7 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE FEBRERO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Maria Magnolia Velasquez como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA90279AA el cual registra una lectura acumulada de 287 m3. Se revisó sanitarios llaves y no existen fugas. Además se cierran todas las llaves y el medidor sigue girando.

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 5 de febrero de 2019, se encontró que el predio está ocupado por 2 personas, 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 conformar una posible fuga interna.

La visita con el geófono fue realizada el día 13 de febrero 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 8 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

Por lo expuesto anteriormente, se reliquidaran los consumos facturados en los periodos de noviembre,

diciembre de 2018 y enero de 2019 que son objeto de la presente reclamación, 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 **-45115** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-11	408	8	10	12411	15514	-3103
AJUSTE A LA DECENA	2018-11	408	0	0	-1	-3	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-11	408	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-1	408	8	13	-4766	-7744	2979
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-12	408	8	12	13786	20678	-6893
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-12	408	8	12	-4766	-7149	2383
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-11	408	8	10	-5294	-6617	1323
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-1	408	8	20	12411	31028	-18617
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-12	408	8	12	12411	18617	-6206
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-1	408	8	20	13786	34464	-20678
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-11	408	8	10	-4766	-5957	1191
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-12	408	8	12	-5294	-7941	2647

AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-12	408	0	0	-4	0	-4
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-11	408	8	10	13786	17232	-3446
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-1	408	8	13	-5294	-8602	3309
AJUSTE A LA DECENA	2018-12	408	0	0	-1	-4	3

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA MERY VILLADA identificado con C.C. No. 24761347 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 MERY VILLADA 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: MARIA MERY VILLADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 715318 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 19 DE FEBRERO 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. 232665-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

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

Resolución No	232665-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE NOE GARCIA PEREZ
Matrícula No	19609122
Dirección para Notificación	MZ 1 LC 8 GALICIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2849696

Resolución No. 232665-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232665 de 4 DE FEBRERO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) JOSE NOE GARCIA PEREZ identificado con C.C. No. 16073901, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 232665 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19609122 Ciclo: 13 ubicada en: MZ 1 LC 8 GALICIA PORTAL DEL CAMPO 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 5 DE FEBRERO DE 2019 por parte del equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C16LA276811AA el cual registra una lectura acumulada de 108 m3. instalaciones internas en buen estado, funciona local comercial del D1.

El macromedidor N° I15BC107509, se encuentra instalado en la acometida principal del Centro comercial, correspondiendole a la administración del Centro Comercial, pero al requerirles la factura con la cual cancelan la prestación del servicio de las áreas comunes, informaron que no tenían, se puede concluir que le designaron por error el macromedidor al local 8, porque a la constructora del Centro Comercial se le autorizó la disponibilidad del servicio como Cliente del Sistema General o Totalizador, pero la constructora efectuó la solicitud del retiro de la matrícula 19607372, porque correspondía a la Temporal de la obra, aunque en el sistema figuraba creada como cuenta mamá y se le grabaron 15 cuentas como hijas. En el siguiente pantallazo se puede evidenciar:

Resumen del predio 19607372 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52)

Propietario	OPTIMO INVERSIONES Y PROYECTOS SAS	Ciclo	CICLOS 13	Predio	19607372
E-Mail	0	Ruta	RUTA 11	Telefono	3440414
Baño	GALICIA	Concesivo	28990	Tipo predio	URBANO
Dirección	CR 15 CL 151	Clase Uso	COMERCIAL	Estado	INACTIVO
Dirección Avulsa	ESQUINATEMPORAL DE CONSTRUCCION - LOCALES COMER	Estrato	Estrato 3		

Item	Descripción	Estado	Tipo	Numero	Valor	Periodo	Fecha
T	Cartera						
D	Difendos	No		377024002	-810	2018-3	20/04/2018
M	FGIS					2019-3	
N	Financiaciones	No					
O	Solicitudes	TERMINADO	SOLICITUD DE INFORMACION	2405833			05/09/2018
E	Carte						
J	Cartera Congelada						
K	Medidor	SI			0		13/05/2018
V	Información del servicio						
H	Datos Basicos	I		19607372			29/04/2018
C	Contratos de Arrendamiento						
I	Historicos del Medidor						
B	Madre-Hija		Madre				
P	Cambio por Oficios						

La siguiente es la relación de las 15 cuentas hijas que corresponden a las unidades independientes que conforman el Centro Comercial, se puede apreciar el consumo facturado en el periodo de enero de 2019 a cada una.

CICLO 13 MES 1 AÑO 2019

HJA Consumos

Matricula	Dirección	Lectura	Facturas	Lectu	Medidor hoy
19610892	CR 15 CL 151 LOCAL 1, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	3	3	42	F161SHPRSABE271AA
19610884	CR 15 CL 151 LOCAL 10, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	0	0	0	F161SHPRSABE261AA
19610883	CR 15 CL 151 LOCAL 11, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	2	2	30	F161SHPRSABE262AA
19610882	CR 15 CL 151 LOCAL 12, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	0	0	0	F161SHPRSABE263AA
19610881	CR 15 CL 151 LOCAL 13, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	0	0	3	F161SHPRSABE264AA
19610880	CR 15 CL 151 LOCAL 14, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	1	1	1	F161SHPRSABE265AA
19610879	CR 15 CL 151 LOCAL 15, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	0	0	99999	F161SHPRSABE266AA
19610891	CR 15 CL 151 LOCAL 2, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	2	2	15	F161SHPRSABE272AA
19610890	CR 15 CL 151 LOCAL 3, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	1	1	9	F161SHPRSABE274AA
19610889	CR 15 CL 151 LOCAL 4, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	0	0	1	F161SHPRSABE273AA
19610888	CR 15 CL 151 LOCAL 5, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	0	0	0	F161SHPRSABE268AA
19610887	CR 15 CL 151 LOCAL 6, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	1	1	16	F161SHPRSABE268AA
19610886	CR 15 CL 151 LOCAL 7, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	0	0	0	F161SHPRSABE267AA
19610885	CR 15 CL 151 LOCAL 9, GALICIA, CENTRO COMERCIAL PORTAL	4	4	38	F161SHPRSABE260AA
19609122	HZ 1 LC 8, GALICIA, URBANIZACION DEL CENTRO	96	96	663	I15BC107509
TOTALHJA	15	110	110		

En cuanto al consumo facturado a la matrícula 19609122 local 8, en el periodo comprendido entre el 20 de diciembre de 2018 y el 20 de enero de 2019, el cual se le liquidaron 96 m3 teniendo en cuenta que el medidor I15BC107509, avanzó de 567 a 663 m3, arrojando una diferencia de 96 m3, este Departamento ACCEDE a reliquidar teniendo en cuenta que se omitió el debido proceso, para investigar la causa de la desviación del consumo y que efectivamente el local 8 no efectuó dicho consumo, por lo cual se modifica a 36 m3.

Se comisionó al Grupo de Medición grabar a la matrícula 19609122, mediante solicitud N° 2854729 el número del medidor correcto, (C16LA276811AA) lo cual se verá reflejado para el periodo de

Febrero de 2019, porque ya fue ejecutado. e igualmente se comisionó al Grupo de Facturación actualizar la lectura teniendo en cuenta que este medidor al 5 de febrero registraba 108 m3.

Resumen del predio 19609122 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (S2)

Propietario: OPTIMO INVERSIONES Y PROYECTOS SAS	Ccd: CIGLOS 13	Predio: 19609122
E-Mail: 0	Ruta: RUTA 11	Telefono: 0
Barr: BUCICA	Consejo: 28670	Tipo predio: URBANO
Dirección: MZ 1 LC B	Class. Us: COMERCIAL	Estado: ACTIVO
Dirección Av: urbanización portal del campo	Estado: Estrato 3	

Item	Descripcion	Estado	Tipo	Numero	Valor	Periodo	Fecha
F	Factura		No Liquidada			2019-2	
L	Lectura		Sin Lectura			2019-2	
G	Pago	Aplicado		17136317	270910	2019-1	04/02/2019
T	Cartera						
D	Diferidas	No		377730715	-14374,8	2018-8	04/09/2018
H	REQ (INCONFORMIDAD CON EL CONSU		RECLAMO	333665		2019-2	04/02/2019
N	Financiaciones	No					
O	Solicitudes	APLICADO	INSTALACION DE MEDIDOR	2463917			27/12/2016
E	Corte						
J	...						
K	Medidor	SI		C35LA276811AA	0		05/08/2013
V	Disposiciones del contrato						
H	Datos Básicos	A		19609122			08/09/2016
C	Contratos de Arrendamiento						

En los proximos dias, el Departamento de Control de Perdidas No Técnicas, revisara la situación particular que se presenta con la Administración del Centro Comercial Portal del Campo, con el Grupo de Disciplina de Mercado, para proceder a crear o activar la matrícula del área común.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-363772** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajad o
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-1	470	0	70	0	63746	-63746
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-1	470	0	70	0	120624	-120624
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-1	470	0	70	0	70806	-70806
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-1	470	0	70	0	108597	-108597
AJUSTE A LA DECENA	2019-1	470	0	0	0	-1	1

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.”

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el parágrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

*“**PARÁGRAFO:** Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. .”*

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

ARTÍCULO 2.3.1.1.1. Definiciones. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones:

5. Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. Medidor general o totalizador. Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

35. Multiusuarios. Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).”

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

- ✓ **Artículo 75. Micromedición.** Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.

(...)

En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar.

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 PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE NOE GARCIA PEREZ identificado con C.C. No. 16073901 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 NOE GARCIA PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 LC 8 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE NOE GARCIA PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19609122 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 19 DE FEBRERO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Copia: CPNT Disciplina de Mercado.

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. 232700-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LESBID BARRIOS** 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	232700-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	LESBID BARRIOS
Matrícula No	183509
Dirección para Notificación	CR 16 # 19- 96 OLAYA HERRERA

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. 2852130

Resolución No. 232700-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232700 de 5 DE FEBRERO 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 5 DE FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) LESBID BARRIOS identificado con C.C. No. 42060315, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 232700 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 183509 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 16 # 19- 96 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-12,2019-1.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **183509**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019/2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	521 m3	495 m3	26 m3	26 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	495 m3	470 m3	25 m3	25 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **12 DE FEBRERO DE 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del señor JAVIER FELIPE, identificado con CC N° 10.883.024.926, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: **“Se revisó sanitario llaves y no existen fugas. NOTA. Se cierran todas las llaves y el medidor sigue girando.”**

Posteriormente el día **15 DE FEBRERO DE 2019** se realizó de nuevo visita al predio, esta vez con objeto de realizar análisis de las instalaciones con geófono, obteniendo la siguiente observación por parte del funcionario encargado: **“Se revisó el predio con el geófono el cual no se pudo detectar la fuga ya que es mínima registra tres décimas de litro por minuto, nota: se debe esperar a que la fuga aflore más”**. Situación que da claridad sobre el incremento del consumo en el predio.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **183509** por la Empresa, respecto al período de **DICIEMBRE DEL 2018 por 25 m3 y ENERO de 2019 por 26 m3 SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, teniendo como conclusión de la causal del consumo elevado la fuga mínima presentada en el predio, por lo cual no serán

objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Decreto 302 del 2000, Artículo 21.** Por el cual se reglamenta la **Ley 142 de 1994** el cual manifiesta:

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

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

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

"Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LESBID BARRIOS identificado con C.C. No. 42060315 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) LESBID BARRIOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 # 19- 96 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: LESBID BARRIOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 183509 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 19 DE FEBRERO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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. 232745-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **KATERINE GUSTAMANTE** 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	232745-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	KATERINE GUSTAMANTE
Matrícula No	740712
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 14 VILLA ALBANIA

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. 232745-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232745 de 11 DE FEBRERO 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 11 DE FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) KATERINE GUSTAMANTE identificado con C.C. No. 1088285413, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 232745 consistente en: COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 740712 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 2 CS 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, análisis y calificación definitiva)**

De acuerdo a los argumentos de la reclamante, se efectuó análisis del caso particular y se pudo evidenciar que efectivamente desde el mes de agosto de 2018, el medidor N° P1515MMRSA68973AA, se deterioró y en los periodos siguientes se reportó la novedad de Frenado. Dicho medidor se había suministrado e instalado el 18/12/2018 por parte de la Empresa, y se generó la orden de cambio en el mes de octubre, y no habían medidores en ese momento para hacer la reposición, y sólo hasta el mes de enero de 2019, se efectuó.

Se observa que se liquidó la orden de trabajo del cambio del medidor mediante cumplidos N° 378523285 y 378523285, por un valor total de \$225.371,58 el costo se financió a 36 cuotas mensuales, y a la fecha no se la liquidado ninguna.

Por lo tanto, este Departamento ACCEDE a la solicitud de la usuaria y mediante solicitud N° 2854929 del 19/02/2019, se solicitó al Departamento de Cartera y Facturación anular dichos cumplidos para que no se generen cobros indebidos en la facturación del periodo de febrero de 2019.

FUNDAMENTOS LEGALES.

Lo anterior con fundamento en el artículo 15 del Decreto 302 de 2000, modificado por el Decreto 229 de 2002: *"De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario.*

Artículo 146 Inciso Primero Ley 142 de 1994. "La medición del consumo, y el precio en el

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

Artículo 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 KATERINE GUSTAMANTE identificado con C.C. No. 1088285413 por concepto de COBRO DE MEDIDOR 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) KATERINE GUSTAMANTE enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 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: KATERINE GUSTAMANTE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 740712 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 19 DE FEBRERO 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

Radicación BPM

Archivo Consultar Reportes Imprimir

Proceso	321 OT PQR	Predio	740712	Número	2854929
Area	COMISIONES PQR	Clase	18 DIFERIDOS Y OTRO COBROS	Tipo solicitante	
Responsable	TODOS	Solicitante		Id Solicitante	
Fecha	19/02/2019 3:56:46 p. m.	Vence	11/03/2019	Usuario	e0350 LUZ EMILCE ARAGON

Observaciones: ANULAR CUMPLIDOS 378523285 Y 378523286, COBRO DE MEDIDOR, PORQUE SE OMITIO GENERAR LA ORDEN POR GARANTIA, MEDIDOR ANTERIOR SE INSTALO Y SUMINISTRÓ EL 18 DE DICIEMBRE DE 2018 Y SE DAÑO DESDE AGOSTO DE 2018 Y LA EMPRESA SOLO HASTA ENERO DE 2019, EFECTUO EL CAMBIO. RECLAMO 232745

Tarea actual: 211 (321) CARTERA

Prioridad: NORMAL % Ejecución: 0,00 Estado: EN PROCESO

Observaciones Ejecutar siguientes tareas Seguimiento Ver Proceso Anexos Datos Radicación >>

Estado: Editando Registro: (1/1)

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. 232748-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIRIAM RODRIGUEZ PARRA** 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	232748-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	MIRIAM RODRIGUEZ PARRA
Matrícula No	1591858
Dirección para Notificación	MZ 23 CS 13 A CORALES

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. 2852496

Resolución No. 232748-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232748 de 12 DE FEBRERO 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 12 DE FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) MIRIAM RODRIGUEZ PARRA identificado con C.C. No. 42108838, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 232748 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1591858 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 23 CS 13 A en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-1.

Respecto a lo facturado por concepto de instalación domiciliaria, una vez consultado el sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que respecto al predio ubicado en la MZ 23 CS 13A, BARRIO CORALES, con matrícula de servicios públicos No. 1591858, efectivamente se realizaron labores de **INSTALACIONES DOMICILIARIAS** de a la propiedad, mediante orden No. 2838105 con fecha de solicitud 06/01/2019, con la siguiente anotación: **"RECLAMACIONES ACOMETIDA DE RECOLECCION"** de la acometida de alcantarillado., trabajos en los cuales se emplearon los siguientes elementos:

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
157030 0133	CARGUE Y RETIRO DE SOBANTES	\$68,871.36	\$0.34	\$15.00	\$3,512.44	\$19.00	\$5,116.45	\$32,045.15
157030 0136	DEMOLICIÓN PAVIMENTO	\$148,186.31	\$0.15	\$15.00	\$3,334.19	\$19.00	\$4,856.81	\$30,418.94
157030 0140	EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA O A 2 M (INCLUYE ENTIBADO TEMPORAL Y MANEJO DE AGUAS)	\$22,109.38	\$0.88	\$15.00	\$2,918.44	\$19.00	\$4,251.19	\$26,625.88
157030 0143	LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE EXCAVACIONES (INCLUYE SOBRECARRERO)	\$20,415.68	\$0.69	\$15.00	\$2,113.02	\$19.00	\$3,077.97	\$19,277.81
157030 0145	REPOSICIÓN DE PAVIMENTO EN CONCRETO RÍGIDO E=0.175 4.1 MPA, ACELERADO PARA 3 DÍAS	\$181,495.36	\$0.98	\$15.00	\$26,679.82	\$19.00	\$38,863.60	\$243,408.87
157030 0183	SUMINISTRO E INSTALACIÓN SUB BASE GRANULAR TIPO INVIAS (INCLUYE COMPACTACIÓN Y SOBRECARRERO)	\$110,718.72	\$0.20	\$15.00	\$3,321.56	\$19.00	\$4,838.41	\$30,303.71
157030 0184	SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBERÍA PVC ALCANTARILLADO CORRUGADO 160 mm	\$73,000.89	\$1.40	\$15.00	\$15,330.19	\$19.00	\$22,330.97	\$139,862.40
								\$521,942.78

Una vez realizado el trabajo, se procede con la financiación de la deuda, de la cual se informa que el procedimiento de la

Empresa radica en la aplicación de la **Directiva de Cartera No. 057 del 27 de marzo de 2015, artículo décimo segundo, "financiación", en concordancia con la Directiva No. 373 de fecha 31 de Diciembre de 2014, artículo 1, numeral 1.2 "financiación de cartera corriente, 1.2.2.2 "número de cuotas para financiar instalaciones nuevas, acometidas, reposiciones o reparaciones."**, en el cual se establece el número de cuotas dependiendo del estrato en el que se encuentre el predio, que en el presente caso, el estrato es 5, asignando un plazo de 6 cuotas, de un valor de \$75.032.09, más el pago del IVA por una sola vez por \$83.335.40.

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que la reparación se efectuó en la acometida del predio reclamante No. 1591858, es decir, que es de propiedad del usuario y por ende, los costos de reparación deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos 2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.**

Así las cosas, es necesario aclarar que en Virtud de lo estipulado en el **Artículo 20 del Decreto 302 de 2000**, el cual se expresa que es deber de los usuarios el mantenimiento de las acometidas y medidores, **donde los costos de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios**, teniendo en cuenta que la reparación realizada de **MANTENIMIENTO CORRECTIVO de la acometida del predio**, por ello, la responsabilidad de asumir los costos de la instalación pertenecen al propietario del bien, usuario o suscriptor del servicio, lo anterior de acuerdo con **Ley 142 de 1994, Artículo 135: De la propiedad de las conexiones domiciliarias: "La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión."**; concluyéndose lo anterior, que **es correcto** lo facturado a la matrícula **No. 1591858** por concepto de Instalación Domiciliaria y no serán objeto de modificación alguna por parte de éste Departamento.

FUNDAMENTOS LEGALES:

DECRETO 1077 DE 2015

ARTÍCULO 2.3.1.1.1. Definiciones. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones:

- (Decreto 3050 de 2013, art. 3).

-

10. Acometida de acueducto. Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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 MIRIAM RODRIGUEZ PARRA identificado con C.C. No. 42108838 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MIRIAM RODRIGUEZ PARRA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 23 CS 13 A 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: MIRIAM RODRIGUEZ PARRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1591858 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 19 DE FEBRERO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **pasanteatencion**

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. 232759-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAQUELINE BOTERO** 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	232759-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	JAQUELINE BOTERO
Matrícula No	23291
Dirección para Notificación	CL 1 # 9 B- 47 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. 2853019

Resolución No. 232759-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232759 de 13 DE FEBRERO 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 13 DE FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) JAQUELINE BOTERO identificado con C.C. No. 42090067, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 232759 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 23291 Ciclo: 3 ubicada en: CL 1 # 9 B- 47 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-12,2019-1,2018-9,2018-10,2018-11

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE FEBRERO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio público y FERNANDO HERRERA 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° P1115MMCCA20573AA el cual registra una lectura acumulada de 960 m3. PREDIO DESOCUPADO, NO SE PUDO REVISAR

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., efectuó visita al predio el día 15 de febrero de 2019, en la cual fue imposible realizar la visita técnica ya que al predio se encontraba solo, se llamó a la usuaria al teléfono que dejó registrado y no contestó, le recomendamos a la usuaria 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"

En la visita técnica se constató que el predio está desocupado y el medidor no registró diferencia de lecturas en los periodos de diciembre de 2018, enero y febrero de 2019, presenta una lectura acumulada de 960 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 en estos periodos de facturación fue de 0 mt3 y el sistema facturó 34 mt3, en consecuencia se reliquidara el consumo con base en lo registrado por el medidor. De igual manera se le informa a la usuaria que los consumos facturados por la Empresa en los periodos de octubre y noviembre de 2018 se cobraron con base en la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -100518 detallado así:

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

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-1	400	0	17	0	29294	-29294
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-12	400	0	17	0	26374	-26374
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-1	400	0	17	0	26374	-26374
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-12	400	0	13	0	-2845	2845
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-12	400	0	17	0	29294	-29294
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-1	400	0	13	0	-2845	2845
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-12	400	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-1	400	0	13	0	-2561	2561
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-1	400	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-12	400	0	13	0	-2561	2561

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 JAQUELINE BOTERO identificado con C.C. No. 42090067 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) JAQUELINE BOTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 1 # 9 B- 47 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: JAQUELINE BOTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 23291 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 19 DE FEBRERO 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. 232760-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

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

Resolución No	232760-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARA LUD OROZCO GUTIERREZ
Matrícula No	187948
Dirección para Notificación	CR 23 # 13 - 14 APTO 302 TORRE 1 CAMINO DE ALAMOS SEC LOS ALAMOS

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. 2853042}

Resolución No. 232760-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232760 de 13 DE FEBRERO 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 13 DE FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) MARA LUD OROZCO GUTIERREZ identificado con C.C. No. 30737042, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 232760 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 187948 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 14 # 27- 17 LC 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-1.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **187948**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	97 m3	91 m3	6 m3	6 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **18 de FEBRERO de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: **“Primera visita sábado 16 de febrero se visita el predio está solo se llama al usuario y nos informa que no puede atender la revisión hoy que para el próximo lunes 18 de febrero nos podía atender, segunda visita se llama al usuario y nos informa que hoy 18 de febrero tampoco puedo atender la revisión.”**

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

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

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

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

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

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

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **187948** por la Empresa, respecto al período de **ENERO DE 2019 por 6 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARA LUD OROZCO GUTIERREZ identificado con C.C. No. 30737042 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) MARA LUD OROZCO GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 23 # 13 - 14 APTO 302 TORRE 1 CAMINO DE ALAMOS 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: MARA LUD OROZCO GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 187948 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 19 DE FEBRERO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

**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. 232771-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

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

Resolución No	232771-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS NOLBERTO ALZATE CARDONA
Matrícula No	167015
Dirección para Notificación	CL 16 # 18- 42 MEJIA ROBLEDO

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. 2853232

Resolución No. 232771-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232771 de 14 DE FEBRERO 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 14 DE FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) LUIS NOLBERTO ALZATE CARDONA identificado con C.C. No. 10131653, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 232771 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 167015 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 16 # 18- 42 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-2.**

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)**

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 15 de febrero de 2019, se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 941 m³, predio ocupado por 4 personas, se revisaron las instalaciones internas y se detectó fuga en el agua stop en el 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. Se le informó al usuario de la fuga para que la reparará.

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 FEBRERO 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 febrero de 2019 fue de 937 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de enero de 2019 fue de 886 mts³, lo que indica una diferencia de 51 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 febrero 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 LUIS NOLBERTO ALZATE CARDONA identificado con C.C. No. 10131653 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS NOLBERTO ALZATE CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 16 # 18- 42 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS NOLBERTO ALZATE CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 167015 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 19 DE FEBRERO 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. 232775-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

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

Resolución No	232775-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	LEYDI VANESSA GONZALEZ
Matrícula No	1798487
Dirección para Notificación	CRA 13 # 13 -40 UNIPLEX CIRCUNVALAR OFICINA ADMINISTRACION SOTANO 1 LA CIRCUNVALAR

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. 2853234

Resolución No. 232775-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232775 de 14 DE FEBRERO 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 14 DE FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) LEYDI VANESSA GONZALEZ identificado con C.C. No. 1116446208, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 232775 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1798487 Ciclo: 1 ubicada en: CL 14 CR 13 C.COMERCIAL UNIPLEX en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-2

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)

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 19 de febrero 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 el predio está desocupado y el medidor no registró diferencia de lecturas, presenta una lectura acumulada de 130 m3, podemos observar en el histórico de lecturas que el lector reportó la novedad de medidor frenado y no lo está, por lo tanto, el sistema liquidó consumo promedio, constituyendo cobros no debidos.

Concluyéndose

Por lo expuesto anteriormente se procederá a reliquidara el consumo facturado por promedio en el periodo de febrero de 2019, porque el predio se encuentra desocupado y no hubo aprovechamiento del servicio, el medidor no registra diferencia de 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 -51966 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-2	414	0	10	0	10115	-10115
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-2	414	0	10	0	15514	-15514

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-2	414	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	414	0	0	-5	-2	-3
NC CONTRIBUCION ACUEDUCTO	2019-2	414	0	10	0	9107	-9107
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-2	414	0	10	0	17232	-17232

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 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 LEYDI VANESSA GONZALEZ identificado con C.C. No. 1116446208 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) LEYDI VANESSA GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 13 # 13 -40 UNIPLEX CIRCUNVALAR OFICINA ADMINISTRACION SOTANO 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEYDI VANESSA GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1798487 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 19 DE FEBRERO 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. 232767-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

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

Resolución No	232767-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS MILIO ALVAREZ GONZALEZ
Matrícula No	82396
Dirección para Notificación	CL 11 # 12- 39 LOS ROSALES

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. 2853228

Resolución No. 232767-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232767 de 14 DE FEBRERO 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 14 DE FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) LUIS MILIO ALVAREZ GONZALEZ identificado con C.C. No. 18510649, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 232767 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 82396 Ciclo: 1 ubicada en: CL 11 # 12- 39 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-2

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, visita efectuada el día 19 de febrero de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente, no está frenado, 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 inmueble esta unificado y se surte del medidor con serial No P1215MMCMX28097AA; por lo tanto el medidor del predio reclamante no registró diferencia de lecturas y presenta una lectura acumulada de 304 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 del predio reclamante fue de 0 mt3 y el sistema facturó 15 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 febrero 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 -77956 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-2	400	0	15	0	25848	-25848

RILLADO							
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-2	400	0	15	0	15173	-15173
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	400	0	0	-5	0	-5
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2019-2	400	0	15	0	13660	-13660
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-2	400	0	15	0	23271	-23271

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 LUIS MILIO ALVAREZ GONZALEZ identificado con C.C. No. 18510649 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS MILIO ALVAREZ GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 11 # 12- 39 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS MILIO ALVAREZ GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 82396 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 19 DE FEBRERO 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. 232777-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

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

Resolución No	232777-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	VICTORIA EUGENIA VALENCIA OROZCO
Matrícula No	19572841
Dirección para Notificación	CL 10 # 1 N - 102 MZ 1 CS 13 CONJ SACABUMA DOSQUEBRADAS SIN BARRIO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2853205

Resolución No. 232777-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232777 de 14 DE FEBRERO 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 14 DE FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) VICTORIA EUGENIA VALENCIA OROZCO identificado con C.C. No. 34043936, obrando en calidad de Representante Legal DEL CONDOMINIO CAMPESTRE PAVAS, radicó RECLAMO No. 232777 para continuar el trámite de la RECLAMACION 232639 radicada el 1° de febrero de 2019 y mediante Resolución 232639-52 del 11/02/2019, se le solicitó presentar la legitimación para actuar frente al suscriptor actualizada, pues los documentos que presentó tienen más de cinco años de expedición, se le **concedieron diez (10) días para completar y adjuntar documentos que acredite la calidad de Representante Legal**, con fecha de expedición no superior a 30 días sin embargo sin completar ni actualizar los documentos, reitera su reclamo y radicó el 14/02/2019, nuevo reclamo para continuar con la solicitud consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19572841 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: VIA CERRITOS.ENTRADA.5. CONDOMINIO. PAVAS. AREACOMUN en el (los) **periodo(s) facturados(s) Septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019**

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)**

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de "La facturación es igual al consumo" o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora

pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Consagra el Decreto 302/2000, en el artículo 16. De los medidores generales o de control. “En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas debe existir un medidor totalizador inmediatamente aguas debajo de la acometida. También deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o unidades inmobiliarias cerradas”.

Parágrafo 1º. La diferencia de consumo resultante entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de las áreas comunes.”

Por otro lado, es de aclarar que el Condominio se construyó bajo la **Ley 142 de 1994** y sus decretos reglamentarios tales como 202 de 2000 y 229 de 2002, los cuales regulan la forma de la medición de éste tipo de Sistema Totalizador, incluida la CRA 151 de 2001, la Empresa mediante el Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004), adoptó el sistema de facturación general o totalizador, **donde cabe de manera plena EL PREDIO RECLAMANTE**, siendo necesario resaltar que la vinculación al servicio que presta la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por parte de la P.H. se realiza mediante un contrato de adhesión.

Ahora bien, respecto al consumo registrado y facturado en los períodos de Septiembre, octubre, noviembre, diciembre y enero de 2019 , una vez consultado el sistema de información comercial de la Empresa, se observa que el consumo facturado a las cuentas hijas fue el siguiente:

HDA		Consumos	ene	dic	nov	oct	sept	
Matricula	Direccion		C1	C2	C3	C4	C5	
19617362	CONDOMENIO PAVAS CASA 4. CERRITOS. VIA CERRITOS ENTR	0	0	0	0	0	0	
19570697	VIA CERRITOS ENTRADA 3. CONDOMENIO PAVAS CS.13. CERR	6	3	0	3	0		
19570687	VIA CERRITOS ENTRADA 3. CONDOMENIO PAVAS CS. - E. CERR	113	169	128	36	78		
19570667	VIA CERRITOS ENTRADA 3. CONDOMENIO PAVAS CS.10. CERR	89	16	8	28	47		
19570677	VIA CERRITOS ENTRADA 3. CONDOMENIO PAVAS CS.12. CERR	14	22	0	9	13		
19610247	VIA CERRITOS ENTRADA 3. CONDOMENIO PAVAS CS.15. FINCA	141	21	27	179	214		
19570705	VIA CERRITOS ENTRADA 3. CONDOMENIO PAVAS CS.9. CERRIT	42	30	22	23	28		
19588843	VIA CERRITOS ENTRADA 3. CONDOMENIO PAVAS LOTE 2. FINC	117	37	42	63	63		
19588745	VIA CERRITOS ENTRADA 3. PAVAS CONDOMENIO EL REFUGIO	24	0	0	1	17		
19588833	VIA CERRITOS ENTRADA 3. PAVAS FINCA ML TIERRITA LOTE 6	7	4	7	2	0		
TOTAL HDA	10	533	533	533	322	234	364	460

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19572841** por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2018 Y ENERO DE 2019** son correctos, corresponden al excedente entre lo registrado en el totalizador y las cuentas hijas, se facturó de acuerdo con diferencia de lectura del totalizador y las instalaciones hidráulicas del área común se encuentran en buen estado, se concluye que al no existir daños o situaciones que justifiquen el incremento del consumo, los mismos son producto de la utilización del servicio en el área común, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, *Se realizaron dos visitas técnicas los días 6 y 15 de febrero de 2019, y no se encontraron fugas en las instalaciones de las áreas comunes, (redes locales), equipo de medida N° 115BC107507N en buen estado, registraba una lectura acumulada de 11291 m3. se observan 12 casas construidas y solo 10 tienen matrícula con la Empresa.*

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.

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

- ✓ **Artículo 75. Micromedición.** Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.

(...)

En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar.

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el párrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

“PARÁGRAFO: Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. .”

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

ARTÍCULO 2.3.1.1.1. Definiciones. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones:

5. **Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. **Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

35. **Multiusuarios.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).”

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 VICTORIA EUGENIA VALENCIA OROZCO identificado con C.C. No. 34043936 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) VICTORIA EUGENIA VALENCIA OROZCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 10 # 1 N - 102 MZ 1 CS 13 CONJ SACABUMA DOSQUEBRADAS 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: VICTORIA EUGENIA VALENCIA OROZCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19572841 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. **Para radicar los recursos debe acreditar la representación legal, con documentos actualizados con máximo de expedición 30 días es decir febrero del 2019, pues presentó documentos del 2008 y 1996.**

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE FEBRERO 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. 232799-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

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

Resolución No	232799-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	LINA MARIA VILLEGAS ACEVEDO
Matrícula No	703090
Dirección para Notificación	CR 8 # 26- 80 LC 103 LAGO URIBE

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. 2854106

Resolución No. 232799-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232799 de 15 DE FEBRERO 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 15 DE FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) LINA MARIA VILLEGAS ACEVEDO identificado con C.C. No. 38796399, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 232799 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 703090 Ciclo: 2 ubicada en: CR 8 # 26- 80 LC 103 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-2

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, visita efectuada el día 19 de febrero de 2019, se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 618 m³, en el predio laboran 3 personas, el medidor con serial No M1315MMCEL038747AA surte a dos locales el 103 y el 104, se revisaron las instalaciones internas y se detectó una fuga externa delante de los acoples del medidor, 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 FEBRERO 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 febrero de 2019 fue de 608 m³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de enero de 2019 fue de 591 m³, lo que indica una diferencia de 17 m³, 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.

Ahora bien, como se dijo anteriormente el medidor del predio reclamante surte a dos locales, por lo que la diferencia de lectura que registre el medidor en cada periodo de facturación se divide entre las matrículas No 703090 y 703108, lo que no se hizo en el periodo de febrero de 2019; en consecuencia, se procederá a reliquidar el consumo facturado al predio reclamante cobrando un consumo 9 m³ y el restante consumo se facturara al local 104. Se enviará copia al grupo de Facturación para que se tenga en cuenta el sistema de descontar y repartir en estos dos predios, y se le solicitara al grupo de Control de Perdidas no Técnicas para

que se revise la posibilidad de independizar los locales.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-41573** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	400	0	0	-1	-2	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-2	400	9	17	13962	26374	-12411
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-2	400	9	17	9104	17196	-8092
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-2	400	9	17	8196	15481	-7285
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-2	400	9	17	15509	29294	-13786

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración,

facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 LINA MARIA VILLEGAS ACEVEDO identificado con C.C. No. 38796399 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) LINA MARIA VILLEGAS ACEVEDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 26- 80 LC 103 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LINA MARIA VILLEGAS ACEVEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 703090 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 19 DE FEBRERO 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. 232831-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

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

Resolución No	232831-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	JENNY CARDONA
Matrícula No	1591262
Dirección para Notificación	CL 8 BIS # 15- 33 LC 103 LOS ALPES

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. 2854558

Resolución No. 232831-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232831 de 18 DE FEBRERO 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 FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) JENNY CARDONA identificado con C.C. No. 1088263439, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 232831 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1591262 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 8 BIS # 15- 33 LC 103 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-2.

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)

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 19 de febrero de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 89 mt³, en el predio labora 1 persona, 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 FEBRERO 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 febrero de 2019 fue de 88 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de enero de 2019 fue de 72 mts³, lo que indica una diferencia de 16 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 febrero 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 JENNY CARDONA identificado con C.C. No. 1088263439 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) JENNY CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 8 BIS # 15- 33 LC 103 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: JENNY CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1591262 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 19 DE FEBRERO 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. 232825-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIO CESAR ARAGON CUERVO** 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	232825-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIO CESAR ARAGON CUERVO
Matrícula No	233254
Dirección para Notificación	CR 7 # 26- 24 LC 1 LAGO URIBE

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. 2854556

Resolución No. 232825-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 232825 de 18 DE FEBRERO 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 FEBRERO DE 2019 el (la) señor(a) MARIO CESAR ARAGON CUERVO identificado con C.C. No. 19359554, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 232825 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 233254 Ciclo: 2 ubicada en: CR 7 # 26- 24 LC 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-2

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)

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 19 de febrero de 2019, se encontró que el medidor del inmueble esta frenado con una lectura acumulada de 809 m3, en el predio laboran 2 personas, se revisaron las instalaciones internas y se detectó fuga en el agua stop en el tanque del sanitario, es decir fuga visible la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, se le informó al usuario para que procediera a la reparación.

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.

Ahora bien, ante la imposibilidad que existe para medir los consumos reales del predio se encontró que el medidor tenía la calidad de frenado, la Empresa con base a lo estipulado en la Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994, que enuncia: "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales."; es decir, se procederá a reliquidar los consumos facturados en los periodos de enero y febrero de 2019 con base en el promedio histórico del inmueble que era de 5 mt3.

Hay que ordenar la instalación del nuevo medidor entre el periodo siguiente, por tal razón se remite copia al grupo de Control de Perdidas no Técnicas para la instalación del nuevo equipo de medida. El grupo de Control de Perdidas no Técnicas, realizará el procedimiento para revisión y cambio del medidor, con lo que en facturaciones futuras se tendrá certeza del consumo del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -72752 detallado así:

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

NC CONTRIB ACUEDU CTO	2019-2	400	5	12	4553	10928	-6375
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2019-1	400	5	12	4553	10928	-6375
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-1	400	0	0	-2	0	-2
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-1	400	5	12	5058	12138	-7081
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-2	400	5	12	8616	20678	-12062
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-2	400	5	12	7757	18617	-10860
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-2	400	5	12	5058	12138	-7081
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-1	400	5	12	8616	20678	-12062
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	400	0	0	0	-4	4
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-1	400	5	12	7757	18617	-10860

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIO CESAR ARAGON CUERVO identificado con C.C. No. 19359554 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) MARIO CESAR ARAGON CUERVO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 26- 24 LC 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIO CESAR ARAGON CUERVO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 233254 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 19 DE FEBRERO 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. 18715-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO ANDRES PADILLA** 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	18715-52
Fecha Resolución Recurso	19 DE FEBRERO DE 2019
RECLAMO	232132 de 21 DE ENERO DE 2019
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	DIEGO ANDRES PADILLA
Identificación del Peticionario	10013002
Matrícula No.	416420
Dirección para Notificación	MZ 6 A CS 23 BELMONTE

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2850297

Resolución No. 18715-52

DE: 19 DE FEBRERO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18715 DE 6 DE FEBRERO DE 2019 SOBRE RECLAMO No. 232132 DE 3 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) DIEGO ANDRES PADILLA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10013002 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 232132-52 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. 416420 Ciclo 13, ubicada en la dirección MZ 6 A CS 23, Barrio BELMONTE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-12,2019-1.

Que el recurrente por escrito presentado el día 6 DE FEBRERO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el aumento del consumo, habitan dos personas, adicionalmente relaciona el periodo de enero de 2019. considera que desde la instalación del medidor se le incrementó, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **11 de febrero 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, el equipo de medida registraba normalmente, una lectura acumulada de 156 m³, el nivel de ocupamiento es de tres personas, y se observó fuga visible y constante por rebose en el tanque del sanitario, medidor y acometida en buen estado.

Es pertinente aclarar que el periodo reclamado corresponde a diciembre de 2018, y este Departamento efectuó análisis del consumo de dicho periodo, y en el escrito de recursos, manifiesta su inconformidad con el periodo de enero de 2019, por lo tanto, en el trámite de este recurso, solo se efectuará el análisis de la respuesta emitida mediante acto administrativo 232132-52 y por ende no se ajusta a derecho su nueva solicitud del periodo de enero de 2019, porque en el reclamo 232132 reclamó solo por DICIEMBRE DE 2018.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de DICIEMBRE de 2018, efectivamente ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en

lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* el medidor avanzó de 67 A 101 m3, para una diferencia de 34 m3.

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

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas con ocasión de la reclamación y el recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y se observó FUGA VISIBLE POR REBOSE EN EL SANITARIO; goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, pues obsérvese la misma se realizó en compañía del usuario, quien así mismo suscribió el acta, encontrando así argumentos suficientes para confirmar el consumo facturado.

En consecuencia, **este Departamento confirma la decisión inicial y el consumo facturado en el período DICIEMBRE de 2018**, no será objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y se presentó fuga visible o perceptible por escape en el tanque del sanitario. Quedando así resuelto el recurso de reposición

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con

instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por DIEGO ANDRES PADILLA y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 232132-52 de 21 DE ENERO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 DE FEBRERO 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. 184-52 de 19 DE FEBRERO DE 2019.

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

Resolución No	184-52
Fecha Resolución	19 DE FEBRERO DE 2019
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	28 DE FEBRERO DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE MARZO DE 2019
Nombre del Peticionario	BRIAM PEREZ
Matrícula No	19611015
Dirección para Notificación	CR 33 # 34 - 102 PS 3 SAMARIA I

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 19 DE FEBRERO DE 2019

Señor (a):
BRIAM PEREZ
CR 33 # 34 - 102 PS 3
Teléfono: 3117440424
Pereira

Radicación: 184 del 13 DE FEBRERO DE 2019
Matrícula: 19611015
Móvil de la Queja: DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: EL USUARIO MANIFIESTA QUE EL 5 DE FEBRERO DE 2019 LE REALIZARON LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA DONDE DEJARON LA LLAVE DE PASO ABIERTA Y EN EL PREDIO NO HABIA NADIE CUANDO LLEGUE A LAS 5 P.M. TENIA AFECTADOS TODOS LOS VECINOS YA QUE ES UN TERCER PISO Y LOS ENSERES ESTABAN COMPLETAMENTE MOJADOS, TENIA UN COLCHON EN EL PISO EL CUAL SE MOJO TOTALMENTE, PAPELERIA DE MI NEGOCIO PERSONAL, ADJUNTOS FOTOS Y VIDEOS.

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

En atención a la queja radicada el 13 DE FEBRERO DE 2019, se le traslado la queja al SUSPERSOR del contrato de Corte y Reconexión, para que tomara las acciones respectivas y se les reiterara al personal que labora en dicho contrato, las recomendaciones para predios solos, cuando realizan el procedimiento de suspensión y reinstalación, con el fin de evitar perjuicios a los usuarios donde la Empresa le presta el servicio de Acueducto.

En cuanto a los daños causados y los perjuicios que se originaron por el derrame de agua que se presentó en el interior del inmueble con ocasión de la RECONEXIÓN, en el predio ubicado en la Carrera 33 34-102 piso 3 Samaria I, se le solicita presentar las facturas de los gastos en los que incurrió y tasar económicamente los perjuicios que considera que se le causó, para que el Contratista proceda a revisar su caso particular y pueda realizar la indemnización respectiva. **Presentar estos documentos, mediante oficio entregado en la Ventanilla Unica de la Empresa, dirigido a la Doctora RESFA YASMIN ZULUAGA BEDOYA, Jefe del Departamento de Facturación y Cartera, quien ejerce la Supervisión del Contrato con la Union Temporal Alfa.**

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) BRIAM PEREZ identificado con C.C. No. 1088304309 por concepto de DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) BRIAM PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación: CR 33 # 34 - 102 PS 3 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**