

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. 7272-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA** 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	7272-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1810720
Dirección para Notificación	CL 88 C # 34- 83 MZ 2 CS 37 PUERTA DE ALCALA

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. 7272-52

DEL 20 DE JUNIO DE 2019

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUScriptor Y/O USUARIO DE LA MATRICULA 1810720 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.

- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994**.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es precedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalados hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contarse y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

En este caso como suscriptor y/o usuario de la matrícula No. 1810720 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios, no obstante, la respuesta como suscriptor es no permitir el cambio del instrumento de medida.

Frente a tal respuesta, es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles, aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango mínimo R 100, en este caso la Empresa determina el R-160 o R 315 de conformidad con el artículo 75 de la

resolución RAS 330 de 2017.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio del medidor a pesar de haberse realizado comunicación oficial de dicho cambio, lo que nos ubica en un incumplido de las obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen las condiciones para continuar con la prestación del servicio público de acueducto.

Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura, y que con esta condición se cumple el deber contractual; sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo alrededor de veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

Debe tenerse presente para la toma de la decisión que habrá de proferir este Departamento los siguientes

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No. 1810720 correspondiente al predio ubicado en CL 88 C # 34- 83 MZ 2 CS 37, está activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella se facturan y cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por **avance tecnológico** que permita medir de manera más eficiente el agua que se utiliza.

3). La Empresa efectuó una comunicación oficial en la que describía la necesidad del cambio de medidor, comunicación emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira, y una socialización de manera presencial en el predio bajo el contexto de la comunicación escrita, no obstante, el usuario manifestó su desacuerdo por la solicitud de cambio del instrumento de medida, lo que conlleva a un desconociendo la condición contractual.

4) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se ratifica que la Empresa expidió la solicitud No. **2757831** para cambio de medidor el **26 DE MARZO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

5) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula No. 1810720 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición y habersele dado las justificaciones normativas.

6) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula No. 1810720 en ocasión a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

“Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición*”. *Cursiva y subraya fuera de texto).*

PRUEBAS

Para tomar la decisión que habrá de proferirse, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **JORGE ANDRES CAMPO**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 29 DE MARZO DE 2019**, y la comunicación oficial enviada por la Empresa en la que se da a conocer las razones y motivos del cambio del instrumento de medida por **AVANCE TECNOLÓGICO, la socialización en sitio** para dicho cambio al sr(a) que atendió la visita, y el haberse cumplido el periodo de facturación establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 para el usuario adquiriera el instrumento de medición con las especificaciones en el mercado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. *En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, **o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato”.

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS

PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo*, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subraya fuera de texto).

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°.Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1810720 ubicado en CL 88 C # 34- 83 MZ 2 CS 37, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía

administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: pasantecpnt

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. 7265-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA** 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	7265-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1798099
Dirección para Notificación	CL 81 A # 30- 57 MZ 10 CS 25 ALTAVISTA

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. 7265-52

DEL 20 DE JUNIO DE 2019

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUScriptor Y/O USUARIO DE LA MATRICULA 1798099 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.

- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994**.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es precedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalados hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contarse y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

En este caso como suscriptor y/o usuario de la matrícula No. 1798099 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios, no obstante, la respuesta como suscriptor es no permitir el cambio del instrumento de medida.

Frente a tal respuesta, es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles, aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango mínimo R 100, en este caso la Empresa determina el R-160 o R 315 de conformidad con el artículo 75 de la

resolución RAS 330 de 2017.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio del medidor a pesar de haberse realizado comunicación oficial de dicho cambio, lo que nos ubica en un incumplido de las obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen las condiciones para continuar con la prestación del servicio público de acueducto.

Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura, y que con esta condición se cumple el deber contractual; sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo alrededor de veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

Debe tenerse presente para la toma de la decisión que habrá de proferir este Departamento los siguientes

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No. 1798099 correspondiente al predio ubicado en CL 81 A # 30- 57 MZ 10 CS 25, está activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella se facturan y cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por **avance tecnológico** que permita medir de manera más eficiente el agua que se utiliza.

3). La Empresa efectuó una comunicación oficial en la que describía la necesidad del cambio de medidor, comunicación emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira, y una socialización de manera presencial en el predio bajo el contexto de la comunicación escrita, no obstante, el usuario manifestó su desacuerdo por la solicitud de cambio del instrumento de medida, lo que conlleva a un desconociendo la condición contractual.

4) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se ratifica que la Empresa expidió la solicitud No. **2758166** para cambio de medidor el **26 DE MARZO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

5) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula No. 1798099 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición y habersele dado las justificaciones normativas.

6) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula No. 1798099 en ocasión a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

“Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición*”. *Cursiva y subraya fuera de texto).*

PRUEBAS

Para tomar la decisión que habrá de proferirse, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **CARLOS ALBERTO B**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 30 DE MARZO DE 2019**, y la comunicación oficial enviada por la Empresa en la que se da a conocer las razones y motivos del cambio del instrumento de medida por **AVANCE TECNOLÓGICO, la socialización en sitio** para dicho cambio al sr(a) Que atendió la visita, y el haberse cumplido el periodo de facturación establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 para el usuario adquiriera el instrumento de medición con las especificaciones en el mercado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. *En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, **o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato”.

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS

PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subraya fuera de texto).

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1798099 ubicado en CL 81 A # 30- 57 MZ 10 CS 25, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía

administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: pasantecpnt

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. 7267-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA** 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	7267-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1798149
Dirección para Notificación	CL 81 A # 30- 43 MZ 10 CS 28 ALTAVISTA

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. 7267-52

DEL 20 DE JUNIO DE 2019

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO DE LA MATRICULA 1798149 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.

- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994**.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es precedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalados hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contarse y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

En este caso como suscriptor y/o usuario de la matrícula No. 1798149 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios, no obstante, la respuesta como suscriptor es no permitir el cambio del instrumento de medida.

Frente a tal respuesta, es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles, aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango mínimo R 100, en este caso la Empresa determina el R-160 o R 315 de conformidad con el artículo 75 de la

resolución RAS 330 de 2017.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio del medidor a pesar de haberse realizado comunicación oficial de dicho cambio, lo que nos ubica en un incumplido de las obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen las condiciones para continuar con la prestación del servicio público de acueducto.

Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura, y que con esta condición se cumple el deber contractual; sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo alrededor de veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

Debe tenerse presente para la toma de la decisión que habrá de proferir este Departamento los siguientes

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No. 1798149 correspondiente al predio ubicado en CL 81 A # 30- 43 MZ 10 CS 28, está activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella se facturan y cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por **avance tecnológico** que permita medir de manera más eficiente el agua que se utiliza.

3). La Empresa efectuó una comunicación oficial en la que describía la necesidad del cambio de medidor, comunicación emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira, y una socialización de manera presencial en el predio bajo el contexto de la comunicación escrita, no obstante, el usuario manifestó su desacuerdo por la solicitud de cambio del instrumento de medida, lo que conlleva a un desconociendo la condición contractual.

4) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se ratifica que la Empresa expidió la solicitud No. **2756667** para cambio de medidor el **26 DE MARZO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

5) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula No. 1798149 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición y habersele dado las justificaciones normativas.

6) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula No. 1798149 en ocasión a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición*". *Cursiva y subraya fuera de texto).*

PRUEBAS

Para tomar la decisión que habrá de proferirse, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **CARLOS ALBERTO B**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 30 DE MARZO DE 2019**, y la comunicación oficial enviada por la Empresa en la que se da a conocer las razones y motivos del cambio del instrumento de medida por **AVANCE TECNOLÓGICO, la socialización en sitio** para dicho cambio al sr(a) que atendió la visita, y el haberse cumplido el periodo de facturación establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 para el usuario adquiriera el instrumento de medición con las especificaciones en el mercado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. *En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, **o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato”.

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS

PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo*, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subraya fuera de texto).

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1798149 ubicado en CL 81 A # 30- 43 MZ 10 CS 28, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía

administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: pasantecpnt

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. 7274-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA** 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	7274-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1802941
Dirección para Notificación	CR 28 A # 89- 73 MZ 1 CS 1 PUERTA DE ALCALA

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. 7274-52

DEL 20 DE JUNIO DE 2019

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO DE LA MATRICULA 1802941 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.

- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994**.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalados hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contara y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

En este caso como suscriptor y/o usuario de la matrícula No. 1802941 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios, no obstante, la respuesta como suscriptor es no permitir el cambio del instrumento de medida.

Frente a tal respuesta, es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles, aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango mínimo R 100, en este caso la Empresa determina el R-160 o R 315 de conformidad con el artículo 75 de la

resolución RAS 330 de 2017.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio del medidor a pesar de haberse realizado comunicación oficial de dicho cambio, lo que nos ubica en un incumplido de las obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen las condiciones para continuar con la prestación del servicio público de acueducto.

Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura, y que con esta condición se cumple el deber contractual; sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo alrededor de veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

Debe tenerse presente para la toma de la decisión que habrá de proferir este Departamento los siguientes

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No. 1802941 correspondiente al predio ubicado en CR 28 A # 89- 73 MZ 1 CS 1, está activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella se facturan y cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por **avance tecnológico** que permita medir de manera más eficiente el agua que se utiliza.

3). La Empresa efectuó una comunicación oficial en la que describía la necesidad del cambio de medidor, comunicación emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira, y una socialización de manera presencial en el predio bajo el contexto de la comunicación escrita, no obstante, el usuario manifestó su desacuerdo por la solicitud de cambio del instrumento de medida, lo que conlleva a un desconociendo la condición contractual.

4) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se ratifica que la Empresa expidió la solicitud No. **2755767** para cambio de medidor el **23 DE MARZO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

5) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula No. 1802941 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición y habersele dado las justificaciones normativas.

6) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula No. 1802941 en ocasión a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

“Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición*”. *Cursiva y subraya fuera de texto).*

PRUEBAS

Para tomar la decisión que habrá de proferirse, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **JORGE ANDRES CAMPO**, con la observación de **"NO AUTORIZA"**, del **29 DE MARZO DE 2019**, y la comunicación oficial enviada por la Empresa en la que se da a conocer las razones y motivos del cambio del instrumento de medida por **AVANCE TECNOLÓGICO, la socialización en sitio** para dicho cambio al sr(a) que atendió la visita, y el haberse cumplido el periodo de facturación establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 para el usuario adquiriera el instrumento de medición con las especificaciones en el mercado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. *En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, **o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato”.

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS

PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subraya fuera de texto).

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°.Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1802941 ubicado en CR 28 A # 89- 73 MZ 1 CS 1, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía

administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: pasantecpnt

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. 7270-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA** 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	7270-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1788876
Dirección para Notificación	CL 81 A # 29- 37 MZ 3 CS 29 ALTAVISTA

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. 7270-52

DEL 20 DE JUNIO DE 2019

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO DE LA MATRICULA 1788876 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.

- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994**.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es precedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalados hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contara y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

En este caso como suscriptor y/o usuario de la matrícula No. 1788876 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios, no obstante, la respuesta como suscriptor es no permitir el cambio del instrumento de medida.

Frente a tal respuesta, es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles, aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango mínimo R 100, en este caso la Empresa determina el R-160 o R 315 de conformidad con el artículo 75 de la

resolución RAS 330 de 2017.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio del medidor a pesar de haberse realizado comunicación oficial de dicho cambio, lo que nos ubica en un incumplido de las obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen las condiciones para continuar con la prestación del servicio público de acueducto.

Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura, y que con esta condición se cumple el deber contractual; sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo alrededor de veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

Debe tenerse presente para la toma de la decisión que habrá de proferir este Departamento los siguientes

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No. 1788876 correspondiente al predio ubicado en CL 81 A # 29- 37 MZ 3 CS 29, está activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella se facturan y cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por **avance tecnológico** que permita medir de manera más eficiente el agua que se utiliza.

3). La Empresa efectuó una comunicación oficial en la que describía la necesidad del cambio de medidor, comunicación emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira, y una socialización de manera presencial en el predio bajo el contexto de la comunicación escrita, no obstante, el usuario manifestó su desacuerdo por la solicitud de cambio del instrumento de medida, lo que conlleva a un desconociendo la condición contractual.

4) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se ratifica que la Empresa expidió la solicitud No. **2757883** para cambio de medidor el **26 DE MARZO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

5) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula No. 1788876 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición y habersele dado las justificaciones normativas.

6) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula No. 1788876 en ocasión a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición*". *Cursiva y subraya fuera de texto).*

PRUEBAS

Para tomar la decisión que habrá de proferirse, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **CARLOS ALBERTO B**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 30 DE MARZO DE 2019**, y la comunicación oficial enviada por la Empresa en la que se da a conocer las razones y motivos del cambio del instrumento de medida por **AVANCE TECNOLÓGICO, la socialización en sitio** para dicho cambio al sr(a) que atendió la visita, y el haberse cumplido el periodo de facturación establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 para el usuario adquiriera el instrumento de medición con las especificaciones en el mercado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. *En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, **o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato”.

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS

PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo*, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subraya fuera de texto).

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1788876 ubicado en CL 81 A # 29- 37 MZ 3 CS 29, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía

administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: pasantecpnt

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. 7266-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA** 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	7266-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1798081
Dirección para Notificación	CL 81 A # 30- 63 MZ 10 CS 24 ALTAVISTA

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. 7266-52

DEL 20 DE JUNIO DE 2019

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUScriptor Y/O USUARIO DE LA MATRICULA 1798081 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.

- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994**.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es precedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalados hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contarse y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

En este caso como suscriptor y/o usuario de la matrícula No. 1798081 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios, no obstante, la respuesta como suscriptor es no permitir el cambio del instrumento de medida.

Frente a tal respuesta, es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles, aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango mínimo R 100, en este caso la Empresa determina el R-160 o R 315 de conformidad con el artículo 75 de la

resolución RAS 330 de 2017.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio del medidor a pesar de haberse realizado comunicación oficial de dicho cambio, lo que nos ubica en un incumplido de las obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen las condiciones para continuar con la prestación del servicio público de acueducto.

Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura, y que con esta condición se cumple el deber contractual; sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo alrededor de veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

Debe tenerse presente para la toma de la decisión que habrá de proferir este Departamento los siguientes

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No. 1798081 correspondiente al predio ubicado en CL 81 A # 30- 63 MZ 10 CS 24, está activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella se facturan y cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por **avance tecnológico** que permita medir de manera más eficiente el agua que se utiliza.

3). La Empresa efectuó una comunicación oficial en la que describía la necesidad del cambio de medidor, comunicación emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira, y una socialización de manera presencial en el predio bajo el contexto de la comunicación escrita, no obstante, el usuario manifestó su desacuerdo por la solicitud de cambio del instrumento de medida, lo que conlleva a un desconociendo la condición contractual.

4) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se ratifica que la Empresa expidió la solicitud No. **2756669** para cambio de medidor el **26 DE MARZO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

5) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula No. 1798081 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición y habersele dado las justificaciones normativas.

6) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula No. 1798081 en ocasión a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición*". *Cursiva y subraya fuera de texto).*

PRUEBAS

Para tomar la decisión que habrá de proferirse, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **CARLOS ALBERTO B**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 30 DE MARZO DE 2019**, y la comunicación oficial enviada por la Empresa en la que se da a conocer las razones y motivos del cambio del instrumento de medida por **AVANCE TECNOLÓGICO, la socialización en sitio** para dicho cambio al sr(a) que atendió la visita, y el haberse cumplido el periodo de facturación establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 para el usuario adquiriera el instrumento de medición con las especificaciones en el mercado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. *En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, **o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato”.

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS

PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subraya fuera de texto).

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1798081 ubicado en CL 81 A # 30- 63 MZ 10 CS 24, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía

administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: pasantecpnt

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. 7273-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA** 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	7273-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1605229
Dirección para Notificación	CR 25 # 86- 141 BLQ HABANO CS 15 URBANIZACION COLORES DE LA VILLA

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. 7273-52

DEL 20 DE JUNIO DE 2019

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO DE LA MATRICULA 1605229 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.

- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994**.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es precedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalados hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contarse y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

En este caso como suscriptor y/o usuario de la matrícula No. 1605229 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios, no obstante, la respuesta como suscriptor es no permitir el cambio del instrumento de medida.

Frente a tal respuesta, es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles, aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango mínimo R 100, en este caso la Empresa determina el R-160 o R 315 de conformidad con el artículo 75 de la

resolución RAS 330 de 2017.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio del medidor a pesar de haberse realizado comunicación oficial de dicho cambio, lo que nos ubica en un incumplido de las obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen las condiciones para continuar con la prestación del servicio público de acueducto.

Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura, y que con esta condición se cumple el deber contractual; sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo alrededor de veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

Debe tenerse presente para la toma de la decisión que habrá de proferir este Departamento los siguientes

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No. 1605229 correspondiente al predio ubicado en CR 25 # 86- 141 BLQ HABANO CS 15, está activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella se facturan y cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por **avance tecnológico** que permita medir de manera más eficiente el agua que se utiliza.

3). La Empresa efectuó una comunicación oficial en la que describía la necesidad del cambio de medidor, comunicación emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira, y una socialización de manera presencial en el predio bajo el contexto de la comunicación escrita, no obstante, el usuario manifestó su desacuerdo por la solicitud de cambio del instrumento de medida, lo que conlleva a un desconociendo la condición contractual.

4) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se ratifica que la Empresa expidió la solicitud No. **2660093** para cambio de medidor el **15 DE MARZO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

5) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula No. 1605229 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición y habersele dado las justificaciones normativas.

6) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula No. 1605229 en ocasión a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

“Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición*”. *Cursiva y subraya fuera de texto).*

PRUEBAS

Para tomar la decisión que habrá de proferirse, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **JORGE ANDRES CAMPO**, con la observación de **"NO AUTORIZA"**, del **28 DE MARZO DE 2019**, y la comunicación oficial enviada por la Empresa en la que se da a conocer las razones y motivos del cambio del instrumento de medida por **AVANCE TECNOLÓGICO, la socialización en sitio** para dicho cambio al sr(a) que atendió la visita, y el haberse cumplido el periodo de facturación establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 para el usuario adquiriera el instrumento de medición con las especificaciones en el mercado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. *En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, **o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato”.

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS

PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo*, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subraya fuera de texto).

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1605229 ubicado en CR 25 # 86- 141 BLQ HABANO CS 15, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada

la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: pasantecpnt

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. 7269-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA** 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	7269-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1798172
Dirección para Notificación	CL 81 A # 30- 33 MZ 10 CS 30 ALTAVISTA

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. 7269-52

DEL 20 DE JUNIO DE 2019

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO DE LA MATRICULA 1798172 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.

- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994**.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es precedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalados hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contarse y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

En este caso como suscriptor y/o usuario de la matrícula No. 1798172 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios, no obstante, la respuesta como suscriptor es no permitir el cambio del instrumento de medida.

Frente a tal respuesta, es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles, aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango mínimo R 100, en este caso la Empresa determina el R-160 o R 315 de conformidad con el artículo 75 de la

resolución RAS 330 de 2017.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio del medidor a pesar de haberse realizado comunicación oficial de dicho cambio, lo que nos ubica en un incumplido de las obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen las condiciones para continuar con la prestación del servicio público de acueducto.

Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura, y que con esta condición se cumple el deber contractual; sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo alrededor de veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

Debe tenerse presente para la toma de la decisión que habrá de proferir este Departamento los siguientes

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No. 1798172 correspondiente al predio ubicado en CL 81 A # 30- 33 MZ 10 CS 30, está activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella se facturan y cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por **avance tecnológico** que permita medir de manera más eficiente el agua que se utiliza.

3). La Empresa efectuó una comunicación oficial en la que describía la necesidad del cambio de medidor, comunicación emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira, y una socialización de manera presencial en el predio bajo el contexto de la comunicación escrita, no obstante, el usuario manifestó su desacuerdo por la solicitud de cambio del instrumento de medida, lo que conlleva a un desconociendo la condición contractual.

4) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se ratifica que la Empresa expidió la solicitud No. **2758168** para cambio de medidor el **26 DE MARZO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

5) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula No. 1798172 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición y habersele dado las justificaciones normativas.

6) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula No. 1798172 en ocasión a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición*". *Cursiva y subraya fuera de texto).*

PRUEBAS

Para tomar la decisión que habrá de proferirse, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **CARLOS ALBERTO B**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 30 DE MARZO DE 2019**, y la comunicación oficial enviada por la Empresa en la que se da a conocer las razones y motivos del cambio del instrumento de medida por **AVANCE TECNOLÓGICO, la socialización en sitio** para dicho cambio al sr(a) que atendió la visita, y el haberse cumplido el periodo de facturación establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 para el usuario adquiriera el instrumento de medición con las especificaciones en el mercado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. *En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, **o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato”.

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS

PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo*, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subraya fuera de texto).

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1798172 ubicado en CL 81 A # 30- 33 MZ 10 CS 30, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía

administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: pasantecpnt

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. 7263-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA** 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	7263-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1788926
Dirección para Notificación	CL 81 A # 29- 13 MZ 3 CS 34 ALTAVISTA

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. 7263-52

DEL 20 DE JUNIO DE 2019

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO DE LA MATRICULA 1788926 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.

- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994**.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es precedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalados hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contarse y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

En este caso como suscriptor y/o usuario de la matrícula No. 1788926 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios, no obstante, la respuesta como suscriptor es no permitir el cambio del instrumento de medida.

Frente a tal respuesta, es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles, aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango mínimo R 100, en este caso la Empresa determina el R-160 o R 315 de conformidad con el artículo 75 de la

resolución RAS 330 de 2017.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio del medidor a pesar de haberse realizado comunicación oficial de dicho cambio, lo que nos ubica en un incumplido de las obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen las condiciones para continuar con la prestación del servicio público de acueducto.

Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura, y que con esta condición se cumple el deber contractual; sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo alrededor de veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

Debe tenerse presente para la toma de la decisión que habrá de proferir este Departamento los siguientes

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No. 1788926 correspondiente al predio ubicado en CL 81 A # 29- 13 MZ 3 CS 34, está activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella se facturan y cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por **avance tecnológico** que permita medir de manera más eficiente el agua que se utiliza.

3). La Empresa efectuó una comunicación oficial en la que describía la necesidad del cambio de medidor, comunicación emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira, y una socialización de manera presencial en el predio bajo el contexto de la comunicación escrita, no obstante, el usuario manifestó su desacuerdo por la solicitud de cambio del instrumento de medida, lo que conlleva a un desconociendo la condición contractual.

4) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se ratifica que la Empresa expidió la solicitud No. **2756357** para cambio de medidor el **26 DE MARZO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

5) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula No. 1788926 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición y habersele dado las justificaciones normativas.

6) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula No. 1788926 en ocasión a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

"Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición*". *Cursiva y subraya fuera de texto).*

PRUEBAS

Para tomar la decisión que habrá de proferirse, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **CARLOS ALBERTO B**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 30 DE MARZO DE 2019**, y la comunicación oficial enviada por la Empresa en la que se da a conocer las razones y motivos del cambio del instrumento de medida por **AVANCE TECNOLÓGICO, la socialización en sitio** para dicho cambio al sr(a) que atendió la visita, y el haberse cumplido el periodo de facturación establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 para el usuario adquiriera el instrumento de medición con las especificaciones en el mercado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. *En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, **o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato”.

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS

PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subraya fuera de texto).

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°.Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1788926 ubicado en CL 81 A # 29- 13 MZ 3 CS 34, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía

administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: pasantecpnt

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. 7268-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA** 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	7268-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1798156
Dirección para Notificación	CL 81 A # 30- 37 MZ 10 CS 29 ALTAVISTA

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. 7268-52

DEL 20 DE JUNIO DE 2019

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO DE LA MATRICULA 1798156 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.

- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994**.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es precedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalados hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contarse y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

En este caso como suscriptor y/o usuario de la matrícula No. 1798156 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios, no obstante, la respuesta como suscriptor es no permitir el cambio del instrumento de medida.

Frente a tal respuesta, es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles, aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango mínimo R 100, en este caso la Empresa determina el R-160 o R 315 de conformidad con el artículo 75 de la

resolución RAS 330 de 2017.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio del medidor a pesar de haberse realizado comunicación oficial de dicho cambio, lo que nos ubica en un incumplido de las obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen las condiciones para continuar con la prestación del servicio público de acueducto.

Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura, y que con esta condición se cumple el deber contractual; sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo alrededor de veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

Debe tenerse presente para la toma de la decisión que habrá de proferir este Departamento los siguientes

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No. 1798156 correspondiente al predio ubicado en CL 81 A # 30- 37 MZ 10 CS 29, está activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella se facturan y cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por **avance tecnológico** que permita medir de manera más eficiente el agua que se utiliza.

3). La Empresa efectuó una comunicación oficial en la que describía la necesidad del cambio de medidor, comunicación emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira, y una socialización de manera presencial en el predio bajo el contexto de la comunicación escrita, no obstante, el usuario manifestó su desacuerdo por la solicitud de cambio del instrumento de medida, lo que conlleva a un desconociendo la condición contractual.

4) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se ratifica que la Empresa expidió la solicitud No. **2755819** para cambio de medidor el **26 DE MARZO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

5) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula No. 1798156 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición y habersele dado las justificaciones normativas.

6) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula No. 1798156 en ocasión a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

“Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o *cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición*”. *Cursiva y subraya fuera de texto).*

PRUEBAS

Para tomar la decisión que habrá de proferirse, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **CARLOS ALBERTO B**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 30 DE MARZO DE 2019**, y la comunicación oficial enviada por la Empresa en la que se da a conocer las razones y motivos del cambio del instrumento de medida por **AVANCE TECNOLÓGICO, la socialización en sitio** para dicho cambio al sr(a) que atendió la visita, y el haberse cumplido el periodo de facturación establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 para el usuario adquiriera el instrumento de medición con las especificaciones en el mercado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. *En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, **o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato”.

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS

PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición". (Cursiva y subraya fuera de texto).

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°.Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1798156 ubicado en CL 81 A # 30- 37 MZ 10 CS 29, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía

administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: pasantecpnt

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. 19016-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

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

Recurso No	19016-52
Fecha Resolución Recurso	20 DE JUNIO DE 2019
TRAMITE UNILATERAL	7161 de 3 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	RECHAZA
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARGARITA OSORIO BEDOYA
Identificación del Peticionario	34054841
Matrícula No.	682096
Dirección para Notificación	CR 14 # 67- 16 CS 17 EL PLUMON

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19016-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19016 DE 30 DE MAYO DE 2019 SOBRE TRAMITE UNILATERAL No. 7161 DE 11 DE ABRIL DE 2019

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE (E) 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) MARGARITA OSORIO BEDOYA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34054841 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 7161-52 de 3 DE MAYO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en DEBIDO PROCESO CAMBIO DE MEDIDOR de la factura con matrícula No. 682096 Ciclo 11, ubicada en la dirección CR 14 # 67- 16 CS 17, Barrio EL PLUMON en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 30 de mayo de 2019, manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, por lo que impugnó la decisión, donde solicita que la Empresa considere el cambio del medidor para esta matrícula, y que se le otorgue un plazo de 2 meses debido al estado de salud que presenta el reclamante; por lo que solicita se revoque la decisión, al respecto me permito precisar lo siguiente:

Con relación a la petición impetrada por la usuaria del servicio, le comunico que la Empresa no se va a pronunciar sobre la suspensión del servicio, ya que sobre este asunto la Empresa ya se pronunció por medio de la resolución No 7161-52 del día 3 de mayo de 2019 (tramite unilateral) y en el recurso No 18963 del día 20 de mayo de 2019, en este orden de ideas, no se puede revivir con una nueva petición, una actuación administrativa que ya se encuentra en firme y que cumplió en su momento con los parámetros de Ley, pues ello va en contra del principio de unidad y certeza jurídica que tiene insertos los actos administrativos, aclarándose que de persistir la inconformidad contra los mismos, deberá accionarse ante la jurisdicción competente para demandar los mismos.

No, obstante a modo de información se le comunica que se le autoriza el plazo solicitado para que se proceda a la instalación del equipo de medida, que será hasta el día 31 de agosto de 2019.

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo expuestos en el artículo 87 del código del Contencioso Administrativo sobre la firmeza de los actos administrativos, ya que la Empresa ya se había pronunciado sobre la suspensión del servicio, que es el objeto de la presente reclamación, sobre este recurso no procede ningún tipo de recurso porque ya fue materia de debate.

Sustento jurídico:

ARTÍCULO 87 DE LA LEY 1437 DE 2011. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. Los actos administrativos quedarán en firme:

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

5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo [85](#) para el silencio administrativo positivo.

En mérito y estando facultado por la ley, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) MARGARITA OSORIO BEDOYA, identificado con C.C. No. 34054841, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

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.

ARTÍCULO TERCERO. Contra la presente Resolución no procede ningún tipo de Recurso ante el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. ni el de subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, ya que la Empresa se había pronunciado sobre la suspensión del servicios (cambio del medidor), en la resolución No 7161-52 del día 3 de mayo de 2019 (tramite unilateral) y en el recurso No 18963 del día 20 de mayo de 2019

Lo anterior con fundamento legal en la norma especial y preferente en la regulación de los servicios públicos:

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE JUNIO DE 2019



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 19060-52 de 21 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIRO RODRIGUEZ DONOSO** 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	19060-52
Fecha Resolución Recurso	21 DE JUNIO DE 2019
TRAMITE UNILATERAL	7192 de 5 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JAIRO RODRIGUEZ DONOSO
Identificación del Peticionario	10086443
Matrícula No.	80572
Dirección para Notificación	CR 9 # 10 E- 14 KENNEDY

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19060-52

DE: 21 DE JUNIO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19060 DE 12 DE JUNIO DE 2019 SOBRE **TRAMITE UNILATERAL No. 7192 DE 20 DE MAYO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JAIRO RODRIGUEZ DONOSO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10086443 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 7192-52 de 5 DE JUNIO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en DEBIDO PROCESO CAMBIO DE MEDIDOR de la factura con matrícula No. 80572 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 9 # 10 E- 14, Barrio KENNEDY en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 12 DE JUNIO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: USUARIO NO SE ENCUENTRA DEACUERDO CON EL CAMBIO DEL MEDIDOR PUESTO QUE SU CASA SE ENCUENTRA PARA REUBICACIÓN MANIFIESTA QUE TODA LA DOCUMENTACIÓN DE REUBICACIÓN SE ENCUENTRA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PEREIRA, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener su derecho a la medición y al pago de lo realmente utilizado, aclarándole que la misión de la Empresa es la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y no la comercialización de medidores pero este es un elemento indispensable para el correcto cobro de los consumos.

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

Una vez revisado la decisión impugnada y el histórico del sistema de información comercial se observa que el medidor actual No. 1015MMCMX02389AA fue instalado por la Empresa el 09/08/2010, es decir, tiene más de 8 años de haber sido instalado, por lo tanto, se procedió de conformidad con la ley 142/94 a notificar sobre la necesidad del cambio del medidor, con carta de socialización y, por ende se le informó que se procedería de acuerdo al **art 145 de la ley 142 de 1994 que establece al respecto del Control sobre el funcionamiento de los medidores:**

Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren.

No obstante, el usuario manifestó en el escrito de recursos, radicado el 12 de Junio de 2019, **su negativa al cambio** por considerar que su vivienda se encuentra para ser reubicada y que todos los documentos pertinentes a la reubicación se encuentran en la Alcaldía Municipal de Pereira, al respecto aclarar que para la empresa no es válido la negativa del usuario y que por lo tanto debe aportar los documentos donde la Alcaldía de Pereira le certifique el lugar y fecha aproximada donde será reubicada, debemos aclarar que por lo tanto, la Empresa no ha podido ejecutar la orden de trabajo N° 2882512 generada el 03/05/2019 y el usuario ya es conocedor de los fundamentos de derecho, por los cuales la Empresa pretende la reposición del medidor por uno que cumpla las condiciones metrologicas exigidas actualmente por la Empresa.

Ahora bien, se hace necesario informar que el cambio trae consigo las ventajas que tiene para el usuario la actualización del medidor teniendo en cuenta que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos legales vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, donde se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **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.”*

Respecto al cobro del mismo, la Empresa encuentra su fundamento en el entendido en que es una obligación del usuario reemplazarlos cuando la Empresa lo exija, y cuyos conceptos estarán a cargo del propietario, usuario o suscriptor del servicio, por lo cual, resulta a todas luces improcedente la exoneración del pago, de conformidad con los **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente:

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.”*

“Artículo 144.- de los medidores individuales. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

*No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite de terminar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.” (...)*

En cuanto al cobro del medidor, la Corte Constitucional al abordar el tema ha dispuesto que es necesario reconocer el carácter de oneroso de los servicios públicos, además de que por tener precisamente una función social, no es posible su gratuidad razón por la cual todas las personas deben contribuir al financiamiento de los costos y la inversión para la prestación efectiva del servicio y el cumplimiento de los fines del Estado, de lo contrario dichas empresas se verían en dificultades financieras para prestar el servicio al conglomerado social (Sentencia C- 580 de 1992).

Por tal razón, no se efectuó revisión para verificar el estado actual del medidor y el bajo consumo registrado, **porque el cambio obedece es al AVANCE TECNOLÓGICO**, al existir actualmente

equipos más precisos, y la normatividad permite a la Empresa efectuar la reposición del equipo por esta causal, por lo cual la reposición del medidor es estrictamente necesaria para una correcta medición y no puede continuar con el actual aparato de medida, porque lleva más de 8 años de uso. Igualmente, se le informa que el costo del medidor debe ser asumido por el propietario-suscriptor y/o usuario del servicio y **el valor será financiado de acuerdo al estrato socioeconómico en el cual se encuentra el predio.**

No obstante se le recuerda que puede adquirir el nuevo medidor en el mercado siempre y cuando cumpla con las características especificadas en la carta de socialización y en caso de que no autorice el cambio del medidor da lugar a la terminación del contrato y por ende a la suspensión del servicio, una vez quede en firme la decisión o la SSPD, **resuelva el recurso de apelación impetrado por el usuario,** tal como lo establece el literal N del numeral 4 de la CLAUSULA DECIMO QUINTA del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES:

CLAUSULA DECIMO QUINTA, 4) Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor da lugar a la sus pensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

Por lo tanto, **se CONFIRMA la decisión 7192- 52 del 05 de Junio de 2019, y la empresa reitera que se debe efectuar la reposición del medidor N° P1015MMCMX02389AA y el suscriptor debe asumir el costo el cual será financiado, debido al AVANCE TECNOLÓGICO y el incumplimiento en el Contrato de Prestación del Servicio con matrícula 80572, genera la terminación del mismo, lo cual origina el corte del servicio, sin afectar los derechos de los habitantes del predio.**

Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por tratarse de un asunto de su competencia, de acuerdo al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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.

LEY 142 DE 1994:

“Artículo 144.- de los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite de terminar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.” (...): “Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que

se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado."

Art 145 : "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado."

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

El Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004) en su Cláusula Décima literal E. establece:

"CLAUSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

(...)

e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un periodo de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. Mantener la cámara de registro o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Ultimo inciso Artículo 20 del Decreto 302 de 2000." (Cursiva fuera de texto)

Como reza la Resolución 182 de 2004 en su articulado:

"CLAUSULA DÉCIMO QUINTA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

(...)3. Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

*(...)n) **No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.***¹ (Cursiva y negrita fuera de texto)

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por JAIRO RODRIGUEZ DONOSO y **NO ACCEDE** en todas sus partes la Resolución No. 7192-52 de 5 DE JUNIO 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: Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

¹ Resolución 182 de 2004, Cláusula Décimo Quinta, literal N.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE JUNIO DE 2019



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: fncardona

**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. 235073-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUSTAVO CASTILLO BETANCOURTH** 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	235073-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	GUSTAVO CASTILLO BETANCOURTH
Matrícula No	1821362
Dirección para Notificación	CR 16 BIS # 15 B - 07 TRAVESURAS LA CHURRIA TRAVESURAS - LA CHURRIA

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. 2921254

Resolución No. 235073-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235073 de 13 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) GUSTAVO CASTILLO BETANCOURTH identificado con C.C. No. 17170344, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 235073 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1821362 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 19 # 16- 15 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5.**

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **14 de junio 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 por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO: **“Este predio es una caseta comunitaria sus instalaciones están en buen estado, este predio no está habitado, permanece solo. Lectura Actual: 146 m3”**. Situación que nos indica el estado de las instalaciones. El objeto de la presente reclamación es el consumo facturado por la Empresa en los periodos de mayo y junio de 2019, donde para el periodo de mayo de 2019 el medidor del inmueble no presentó diferencia de lectura y solo se cobraron los cargos fijos tanto de acueducto como el de alcantarillado; para el periodo de junio de 2019 el equipo de medida del inmueble registró una diferencia de lectura de 2 mt3 (144 mt3 – 146 mt3 = 2 mt3); por lo tanto el consumo facturado en los periodos objeto de la presente reclamación son correctos y no serán objeto de la presente reclamación.

Ahora bien frente a la inconformidad por cobro de la factura del periodo de mayo, se realizó la respectiva revisión con el departamento de cartera de la Empresa, evidenciando que dicho valor corresponde al acumulado de facturas pendientes por pagar desde el mes de agosto de 2018. Frente a esta situación se le recomienda al usuario realizar un acuerdo de pago, colocándose en contacto con la empresa Enlace Jurídico, ubicada en la CR 8 # 18-60 OFC. 211 – EDIFICIO ESTEBAN VALENCIA, TEL: 3248474 – 3045589932 – 3174279461.

Frente al reclamo del consumo generado en el mes de septiembre de 2018, la empresa se acoge al 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.”

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. 1821362** por la Empresa, respecto a los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por 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 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.*"
- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 GUSTAVO CASTILLO BETANCOURTH identificado con C.C. No. 17170344 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) GUSTAVO CASTILLO BETANCOURTH enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 BIS # 15 B - 07 TRAVESURAS LA CHURRIA 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: GUSTAVO CASTILLO BETANCOURTH la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1821362 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **amgallego**

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. 235084-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLARA EUGENIA ALVAREZ GRISALES** 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	235084-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CLARA EUGENIA ALVAREZ GRISALES
Matrícula No	41566
Dirección para Notificación	CR 8 # 6- 43 VILLAVICENCIO

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. 2922790

Resolución No. 235084-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235084 de 14 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) CLARA EUGENIA ALVAREZ GRISALES identificado con C.C. No. 42069598, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235084 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 41566 Ciclo: 1 ubicada en: CR 8 # 6- 43 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-2,2019-4**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **41566**, cuenta con la dirección CR 8 No. 6-43 BARRIO VILLAVICENCIO, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	0 m3	0 m3	0 m3	12 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	0 m3	0 m3	0 m3	8 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	0 m3	0 m3	0 m3	8 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Ahora bien, con el ánimo de establecer la situación esbozada por el usuario reclamante, se procedió a enviar personal del Departamento de servicio al cliente el día **17 de Junio de 2019**, visita que se realizó en presencia del (la) señor (a) **ALBEY RUIZ**, identificado (a) con la **C.C No. 10.084.846**, en la cual se encontró lo siguiente: “ **Este predio no tiene conexión a la red cuando hicieron reposición de pavimento a la vía no le dejaron la acometida del predio solicita la usuaria que le suspendan la matrícula 41566, este predio se alimenta de la matrícula # 41558**”

Una vez analizado el presente reclamo le informamos al Usuario que puede presentar ante la empresa a través del Centro de Servicios la solicitud de inactivación de la Matrícula por la Prestación del Servicio.

En éste orden de ideas, después de realizar el análisis pertinente del predio en mención éste departamento considera que el usuario tiene la potesta de presentar ante la empresa a través de nuestro Centro de Servicios la solicitud de inactivación de la Matrícula No. **41566** por la No

Prestación del Servicio.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **17 de Junio**, se hace evidente que se presentó una anomalía en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 41566** por la Empresa, respecto al período de **Febrero 2019 por 8 m3, Marzo 2019 por 8m3 y Abril 2019 por 12 m3 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Febrero 2019 por 8 m3 a 0m3, Marzo 2019 por 8m3 a 0 m3 y Abril 2019 por 12 m3 a 0m3**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-80043** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-3	414	0	8	0	-1576	1576
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-4	414	0	12	0	20678	-20678
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-2	414	0	8	0	13786	-13786
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-3	414	0	8	0	-1751	1751
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	414	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-2	414	0	8	0	-1751	1751
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-3	414	0	8	0	13786	-13786
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-4	414	0	12	0	18617	-18617
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-2	414	0	8	0	12411	-12411
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-4	414	0	12	0	-2626	2626
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	414	0	8	0	12411	-12411
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-2	414	0	8	0	-1576	1576
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-4	414	0	12	0	-2364	2364

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.”

Artículo 148 de la Ley 142 de 1994, *Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero no contendrán como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, como se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan estos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CLARA EUGENIA ALVAREZ GRISALES identificado con C.C. No. 42069598 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) CLARA EUGENIA ALVAREZ GRISALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 6- 43

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: CLARA EUGENIA ALVAREZ GRISALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 41566 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **fncardona**

**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. 235165-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CHRISTUS SINERGIA** 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	235165-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CHRISTUS SINERGIA
Matrícula No	1485796
Dirección para Notificación	CL 18 # 14- 35 LC 1 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. 2924451

Resolución No. 235165-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235165 de 18 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) CHRISTUS SINERGIA identificado con C.C. No. 900363673, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235165 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1485796 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 18 # 14- 35 LC 1 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-6.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1485796**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	483 m3	441 m3	42 m3	42 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 **19 de junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) CLAUDIA MARCELA LONDOÑO, identificado (a) con CC N° 33.966.616 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico FREDDY RAMOS RIOS: **“Se revisó el local funciona un laboratorio clínico y una droguería, laboran seis personas. No existen fugas, instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 486 m3”**. Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

Cabe anotar que en el reporte del 12 de junio de 2019, en el cual realizaron la lectura del medidor, el grupo de previas reporto: “hay sanitario con fuga por agua stop.” Situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado en el periodo reclamado.

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. 1485796** por la Empresa, respecto a los períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que

esos consumos fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación 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.

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 CHRISTUS SINERGIA identificado con C.C. No. 900363673 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) CHRISTUS SINERGIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 18 # 14- 35 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: CHRISTUS SINERGIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1485796 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **amgallego**

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. 235144-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ARACELLY SANCHEZ** 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	235144-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ARACELLY SANCHEZ
Matrícula No	26260
Dirección para Notificación	CL 5 # 8- 67 VILLAVICENCIO

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. 2924435

Resolución No. 235144-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235144 de 18 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) ARACELLY SANCHEZ identificado con C.C. No. 24953904, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 235144 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 26260 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 5 # 8- 67 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-6.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **26260**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	162 m3	150 m3	12 m3	12 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	150 m3	137 m3	13 m3	13 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 **19 de junio 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 por parte del funcionario CALOS ALBERTO OSORIO: **“Instalaciones en buen estado, no se observa que hayan fugas, 1 baño, medidor funcionando. Lectura Actual: 162 m3”**. Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

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. 26260** por la Empresa, respecto a los períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por 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:

- **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.

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 ARACELLY SANCHEZ identificado con C.C. No. 24953904 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) ARACELLY SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 5 # 8- 67 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: ARACELLY SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 26260 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **amgallego**

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. 235156-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE JAIR ARBELAEZ** 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	235156-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE JAIR ARBELAEZ
Matrícula No	275602
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 5 JOSE ANTONIO GALAN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 235156-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235156 de 18 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) JOSE JAIR ARBELAEZ identificado con C.C. No. 10114052, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235156 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 275602 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 9 CS 5 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 275602, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	423 m3	399 m3	24 m3	24 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio practicada el día **19 de junio del 2019** en presencia del (la) señor (a) JAIR ARBELAEZ, identificado (a) con CC N° 10.114.052, por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO , en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se revisó el predio en el cual existe fuga en sanitario por rebose. Lectura Actual: 430 m3”** Situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado en el periodo reclamado.

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 registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **275602** por la Empresa, respecto al período de **Junio 2019 por 24 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE JAIR ARBELAEZ identificado con C.C. No. 10114052 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 JAIR ARBELAEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 9 CS 5 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 JAIR ARBELAEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 275602 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **amgallego**

**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. 235148-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	235148-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JOHANNA CANAVAL GIRALDO
Matrícula No	19618823
Dirección para Notificación	CALLE 5 # 15-38 APTO 305 PINARES DE ARAGON

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. 235148-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235148 de 18 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) JOHANNA CANAVAL GIRALDO identificado con C.C. No. 42154909, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235148 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19618823 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 13 # 23 A - 57 PS 1 BDG 1 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-6.**

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día 18 de junio de 2019, mediante el cual la usuaria se encuentra inconforme con el cobro de 2 reconexiones en el periodo de junio de 2019 cada una por un valor de \$38.093; solicita la usuaria la revisión y reliquidación, lo referente al predio ubicado en la Carrera 13 No 23 A 57 Piso 1 Bodega 1 barrio Centenario, al respecto me permito precisar lo siguiente:

El objeto de la reclamación es el cobro de dos (2) reconexiones en el periodo de junio de 2019 por la suspensión del servicio a raíz del incumplimiento en su obligación de pago, las cuales se realizaron de la siguiente manera:

La primera suspensión del servicio se llevó a cabo el día 25 de abril de 2019 y la usuaria realizó el pago el día 6 de mayo de 2019, con fecha límite de pago el día 23 de abril de 2019.

La segunda suspensión del servicio se llevó a cabo el día 27 de mayo de 2019 y la usuaria realizó el pago el día 28 de mayo de 2019, con fecha límite de pago el día 24 de mayo de 2019; es decir que los pagos se realizaron después de que la Empresa había suspendido el servicio en el inmueble, este Departamento le informa que el hecho de que la Empresa desplace a sus funcionarios hasta su inmueble para efectuar la conexión del servicio genera unos gastos los cuales son responsabilidad del usuario.

Se concluyen entonces, que es correcto los cobros por el concepto de reconexiones del servicio facturados al predio con matrícula No. 19618823 por haber realizado los pagos de manera extemporánea, así las cosas, no se procederá a reliquidar dichos conceptos; adicionalmente se recomienda a la usuaria cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión.

Así mismo se le informa a la usuaria para que realice los pagos en las fechas que aparece en el ítem de fecha límite de pago en la factura, y no en el ítem donde aparece fecha de corte ya que es el día que el sistema genera la orden de suspensión del servicio.

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo de los artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los cobros de las reconexiones en el periodo de junio de 2019 están ajustados a derecho, y no habrá modificación alguna.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

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

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

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 (E) 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 JOHANNA CANAVAL GIRALDO identificado con C.C. No. 42154909 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOHANNA CANAVAL GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 5 # 15-38 APTO 305 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: JOHANNA CANAVAL GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19618823 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 235157-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GILMA DEL CARMEN SANCHEZ ARRIETA** 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	235157-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	GILMA DEL CARMEN SANCHEZ ARRIETA
Matrícula No	19618129
Dirección para Notificación	CR 16 # 24 - 64 PS 4 CENTENARIO

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. 2924563

Resolución No. 235157-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235157 de 18 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) GILMA DEL CARMEN SANCHEZ ARRIETA identificado con C.C. No. 41767863, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 235157 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19618129 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 16 # 24 - 64 PS 4 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-5,2019-2,2019-4,2019-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE JUNIO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Gilma Sánchez como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1815MMREL111952AA el cual registra una lectura acumulada de 41 m3. Se reviso el apartamento no hay fugas instalaciones en buen estado, viven dos personas hace cuatro meses y no permanecen en el apartamento.

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, visita efectuada el día 19 de junio de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 41 mt3, predio con un nivel de ocupamiento de 2 personas, se desvirtuó posible inconsistencia en la lectura ya que las instalaciones hidráulicas internas del predio estaban en buen estado, no se detectaron fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo, se determinó que el incremento se debió al uso del servicio.

“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”.

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 los periodos de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2019 que son objeto de la presente reclamación, sean 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, los consumos reportados para los periodos objeto de la reclamación son los siguientes:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO
Febrero	0	0	0
Marzo	9	0	9
Abril	16	9	7

Mayo	25	16	9
Junio	39	25	14

Es 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 anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2019 son correctos y no serán objeto de modificación alguna, ya que fueron registrados por el equipo de medida. 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 (E) 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 GILMA DEL CARMEN SANCHEZ

ARRIETA identificado con C.C. No. 41767863 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) GILMA DEL CARMEN SANCHEZ ARRIETA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 # 24 - 64 PS 4 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: GILMA DEL CARMEN SANCHEZ ARRIETA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19618129 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 235160-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ARGEMIRO CALVO SANCHEZ** 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	235160-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ARGEMIRO CALVO SANCHEZ
Matrícula No	1082056
Dirección para Notificación	CL 2 ESTE # 6 B- 49 APTO 302 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. 2924550

Resolución No. 235160-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235160 de 18 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) ARGEMIRO CALVO SANCHEZ identificado con C.C. No. 10076442, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235160 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1082056 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 2 ESTE # 6 B- 49 APTO 302 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE JUNIO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Argemiro Calvo como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 1015MMCAF004548AA el cual registra una lectura acumulada de 1842 m3. Medidor mide para 2 viviendas una esta sola hace mes y medio Cada predio con baño sin fugas actualmente solo vive 1 persona

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 junio de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 1842 mt3, predio ocupado por 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 JUNIO 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 junio de 2019 fue de 1829 mts3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de mayo de 2019 fue de 1795 mts3, lo que indica una diferencia de 34 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 junio 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

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 (E) 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 ARGEMIRO CALVO SANCHEZ identificado con C.C. No. 10076442 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) ARGEMIRO CALVO SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 2 ESTE # 6 B- 49 APTO 302 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: ARGEMIRO CALVO SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1082056 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 235130-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	235130-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	EVELIN VANESSA ALVAREZ OSORIO
Matrícula No	19612822
Dirección para Notificación	CRA 15 A # 149 - 95 MZ 2 CS 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. 2924556

Resolución No. 235130-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235130 de 18 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) EVELIN VANESSA ALVAREZ OSORIO identificado con C.C. No. 42161389, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235130 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19612822 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CRA 15 A # 149 - 95 MZ 2 CS 8 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 junio de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 197 mt³, predio ocupado por 4 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

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 MAYO de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el periodo de mayo de 2019 fue de 177 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de abril de 2019 fue de 153 mts³, lo que indica una diferencia de 24 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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 mayo 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 (E) 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 EVELIN VANESSA ALVAREZ OSORIO identificado con C.C. No. 42161389 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) EVELIN VANESSA ALVAREZ OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 15 A # 149 - 95 MZ 2 CS 8 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: EVELIN VANESSA ALVAREZ OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19612822 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 235163-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YANETH MUNERA RIOS** 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	235163-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	YANETH MUNERA RIOS
Matrícula No	59303
Dirección para Notificación	CR 10 # 9- 56 COROCITO

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. 235163-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235163 de 18 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) YANETH MUNERA RIOS identificado con C.C. No. 42093183, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235163 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 59303 Ciclo: 1 ubicada en: CR 10 # 9- 56 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-6

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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:

El equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., se efectuó visita al predio el día 19 de junio de 2019, en la cual fue imposible realizar la visita técnica ya que al predio no se pudo ingresar, 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. El medidor del inmueble tiene una lectura acumulada de 230 mt³, el predio se encuentra desocupado y el medidor ha registrado diferencia de lectura.

Si su predio requiere de visita(s) técnica(s) por parte del personal de la Empresa, usted debe permitir la realización de dichas visitas según la Ley 142 de 1994.

Los consumos facturados por la Empresa son los siguientes: para el periodo de abril de 2019 la diferencia de lectura registrada por el medidor fue de 24 mt³, y la Empresa cobro el promedio histórico del predio que era de 0 mt³, quedando pendiente por facturar 24 mt³. Para el periodo de mayo de 2019 la diferencia de lectura registrada por el medidor fue de 33 mt³ y fue el consumo facturado por la Empresa para este periodo de facturación.

Para el periodo de junio de 2019 el medidor del inmueble no registró diferencia de lectura y el sistema facturó los 24 mt³ del consumo pendiente del periodo de abril de 2019, más el promedio histórico del predio que para este periodo facturación era de 33 mt³, para un total a facturar en este periodo de 57 mt³, consumo que hace parte de la presente reclamación.

En consecuencia, este Departamento procederá a reliquidar el consumo facturado por promedio en el periodo de junio de 2019 de 33 mt³, ya que el medidor no registró diferencia de lectura. Los demás consumos facturados por la Empresa son correctos y no serán objeto de modificación alguna.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -113652 detallado así:

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

			Liq.	Fact.			
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-6	400	11	44	17494	69977	-52483
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-6	400	11	44	20390	81559	-61169

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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por YANETH MUNERARIOS identificado con C.C. No. 42093183 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)

YANETH MUNERA RIOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 9- 56 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: YANETH MUNERA RIOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 59303 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 235154-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	235154-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ROMAN DE JESUS PUERTA BEDOYA
Matrícula No	148973
Dirección para Notificación	CR 5 # 19- 52 PLAZA DE BOLIVAR

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. 235154-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235154 de 18 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) ROMAN DE JESUS PUERTA BEDOYA identificado con C.C. No. 19203825, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235154 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 148973 Ciclo: 2 ubicada en: CR 5 # 19- 52 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6

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

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 19 de junio de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 47 mt³, en el predio labora 1 persona, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado. Al momento de la visita se observó una fuga en el acople adelante del medidor; es decir, fuga interna, la cual ya fue reparada por la Empresa. 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 abril, mayo y junio de 2019 se reliquidaran, cobrándole al usuario un promedio basándonos en el historial de los consumos del predio que era de 3 mt³.

Concluye

Que en fundamento de los argumentos expuestos, se reliquidara el consumo facturado en los periodos de abril, mayo y junio de 2019 cuando fue que se presentó el incremento en el consumo, predio con fuga interna ya reparada por la Empresa. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -59314 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-4	408	0	0	-3	0	-3
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-5	408	3	6	4771	9542	-4771

CTO								
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-4	408	3	6	3035	6069	-3035	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-5	408	3	6	5561	11122	-5561	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-5	408	0	0	0	-5	5	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-4	408	3	6	4654	9308	-4654	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-4	408	3	6	5170	10339	-5170	
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2019-6	408	3	8	2801	7468	-4668	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-6	408	3	8	5561	14829	-9268	
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-6	408	3	8	3264	8705	-5440	
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-5	408	3	6	3264	6528	-3264	
	2019-4	408	0	0	-1	0	-1	
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2019-5	408	3	6	2801	5601	-2801	
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2019-4	408	3	6	2732	5464	-2732	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-6	408	3	8	4771	12723	-7952	

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 ROMAN DE JESUS PUERTA BEDOYA identificado con C.C. No. 19203825 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) ROMAN DE JESUS PUERTA BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 19- 52 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: ROMAN DE JESUS PUERTA BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 148973 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 235151-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	235151-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JOHANNA CANAVAL GIRALDO
Matrícula No	19618824
Dirección para Notificación	CALLE 5 # 15-38 APTO 305 AV. CIRCUNVALAR PINARES DE ARAGON

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. 235151-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235151 de 18 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) JOHANNA CANAVAL GIRALDO identificado con C.C. No. 42154909, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235151 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19618824 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 13 # 23 A - 57 PS 2 BDG 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día 18 de junio de 2019, mediante el cual la usuaria se encuentra inconforme con el cobro de 2 reconexiones en el periodo de junio de 2019 cada una por un valor de \$38.093; solicita la usuaria la revisión y reliquidación, lo referente al predio ubicado en la Carrera 13 No 23 A 57 Piso 2 Bodega 1 barrio Centenario, al respecto me permito precisar lo siguiente:

El objeto de la reclamación es el cobro de dos (2) reconexiones en el periodo de junio de 2019 por la suspensión del servicio a raíz del incumplimiento en su obligación de pago, las cuales se realizaron de la siguiente manera:

La primera suspensión del servicio se llevó a cabo el día 25 de abril de 2019 y la usuaria realizó el pago el día 6 de mayo de 2019, con fecha límite de pago el día 23 de abril de 2019.

La segunda suspensión del servicio se llevó a cabo el día 27 de mayo de 2019 y la usuaria realizó el pago el día 28 de mayo de 2019, con fecha límite de pago el día 24 de mayo de 2019; es decir que los pagos se realizaron después de que la Empresa había suspendido el servicio en el inmueble, este Departamento le informa que el hecho de que la Empresa desplace a sus funcionarios hasta su inmueble para efectuar la conexión del servicio genera unos gastos los cuales son responsabilidad del usuario.

Se concluyen entonces, que es correcto los cobros por el concepto de reconexiones del servicio facturados al predio con matrícula No. 19618824 por haber realizado los pagos de manera extemporánea, así las cosas, no se procederá a reliquidar dichos conceptos; adicionalmente se recomienda a la usuaria cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión.

Así mismo se le informa a la usuaria para que realice los pagos en las fechas que aparece en el ítem de fecha límite de pago en la factura, y no en el ítem donde aparece fecha de corte ya que es el día que el sistema genera la orden de suspensión del servicio.

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo de los artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los cobros de las reconexiones en el periodo de junio de 2019 están ajustados a derecho, y no habrá modificación alguna.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

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

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

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 (E) 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 JOHANNA CANAVAL GIRALDO identificado con C.C. No. 42154909 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOHANNA CANAVAL GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 5 # 15-38 APTO 305 AV. CIRCUNVALAR haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOHANNA CANAVAL GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19618824 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 235188-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNANDO LONDOÑO HENAO** 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	235188-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	HERNANDO LONDOÑO HENAO
Matrícula No	122200
Dirección para Notificación	CL 15 BIS # 2 - 55 AMERICA

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. 235188-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235188 de 19 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) HERNANDO LONDOÑO HENAO identificado con C.C. No. 10060912, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235188 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 122200 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 15 BIS # 2 - 55 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-6.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **122200**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	1 m3	1466 m3	xx m3	14 m3	Cobro por Promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **20 de junio del 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 por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO: **“Instalaciones en buen estado, predio recién habitado, no hay fugas medidor recién instalado funcionando correctamente. Lectura Actual: 3 m3.”**

Con relación al consumo facturado, se observa que el día **31 de Mayo del 2019** se instaló nuevo medidor No. P1915MMRAL11265AA en el predio, el cual al momento de la visita técnica realizada el día **20 de junio del 2019** registro una diferencia de **4 m3**.

De este modo, se verifica que el periodo completo de facturación para este predio respecto al mes de Junio de 2019 va desde el 12 de mayo de 2019 hasta el 11 de Junio, en donde el nuevo instrumento de medida no obtuvo una lectura total del periodo y por esta razón la empresa facturo el consumo promedio del predio en relación con los últimos seis periodos. Siendo así el usuario podrá solicitar nuevamente la revisión del consumo en un periodo aproximado de un mes en donde el aparato de medida haya registrado el periodo completo y se pueda determinar el consumo promedio. Con respecto a los periodos anteriores donde la usuaria manifiesta que el predio estuvo desocupado le informamos que la empresa ha realizado cobro del consumo por la diferencia de lectura del medidor.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de

la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 122220** por la Empresa, respecto al período **Junio 2019 por 14 m3 SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por promedio 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 predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 HERNANDO LONDOÑO HENAO identificado con C.C. No. 10060912 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) HERNANDO LONDOÑO HENAO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 15 BIS # 2 - 55 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: HERNANDO LONDOÑO HENAO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 122200 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **fncardona**

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. 235184-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIO OLAYA TAMAYO** 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	235184-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIO OLAYA TAMAYO
Matrícula No	305508
Dirección para Notificación	CL 35 # 8 B- 15 SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 235184-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235184 de 19 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) MARIO OLAYA TAMAYO identificado con C.C. No. 10072839, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235184 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 305508 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 35 # 8 B- 15 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-5,2019-4,2019-6.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **305508**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	86 m3	65 m3	21 m3	21 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	65 m3	37 m3	28 m3	28 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	37 m3	11 m3	26 m3	26 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	11 m3	1504 m3	11 m3	11 m3	Consumo cobrado por promedio histórico (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio en presencia de la señora CECILIA MUÑOZ, identificada con CC. N° 36.548.661, practicada el día **20 de junio del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Existe fuga por el agua stop del sanitario y fuga en la llave de la ducha. Se recomendó el arreglo. Lectura Actual: 92”**. Situación que da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado.

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.

Verificado el sistema comercial encontramos que en el predio se ha instalado un nuevo instrumento de medida No. P1815MMRSA111683AA el día 27 de Febrero de 2019, el cual ha venido registrando y funcionando normalmente sin presentar desviación significativa.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **305508** por la Empresa, respecto al período de **Marzo 2019 por 11 m3, Abril 2019 por 26 m3, Mayo 2019 por 28 m3 y Junio 2019 por 21 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llego a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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 (E) 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 MARIO OLAYA TAMAYO identificado con C.C. No. 10072839 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 OLAYA TAMAYO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 35 # 8 B- 15 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIO OLAYA TAMAYO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 305508 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **ncardona**

**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. 235194-52 de 20 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA TORO** 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	235194-52
Fecha Resolución	20 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	SANDRA TORO
Matrícula No	1688555
Dirección para Notificación	sandraballesteros87@gmail.com EL PROGRESO

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. 235194-52

DE: 20 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235194 de 19 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) SANDRA TORO identificado con C.C. No. 1065898147, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 235194 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1688555 Ciclo: 3 ubicada en: CL 31 # 1- 21 APTO 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día 19 de junio de 2019, mediante el cual la usuaria se encuentra inconforme con el cobro de la reconexión en el periodo de junio de 2019 por un valor de \$38.093, según la usuaria ya había realizado el pago de la reconexión en el periodo de mayo de 2019; solicita la usuaria revisión y reliquidación, lo referente al predio ubicado en la Calle 31 No 1-21 Apto 1 barrio El Progreso, al respecto me permito precisar lo siguiente:

El objeto de la reclamación es el cobro de la reconexión la cual fue generada el día 30 de abril de 2019 y el pago se realizó antes (ya se había realizado el cobro en la factura del periodo de mayo de 2019), por lo tanto, al ejecutarse la orden de corte habría desaparecido la causal de falta de pago oportuno cual es inmersa a la cuenta, por tal razón se reliquidara dicho concepto.

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en contenido normativo de los artículos 142 y 148 de la Ley 142 de 1994, por lo que este Departamento procederá a reliquidar el valor de la reconexión facturada en el periodo de junio de 2019, ya que el pago se realizó antes de efectuarse el corte del servicio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -38093 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONE XION DEL SERVICI O	2019-6	484	0	0	0	38093	-38093

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Artículo 148 de la Ley 142 de 1994.

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por SANDRA TORO identificado con C.C. No. 1065898147 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) SANDRA TORO enviando citación a Correo Electrónico:, sandraballesteros87@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SANDRA TORO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1688555 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 (E) 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 20 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **c3647**

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