

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. 7287-52 de 25 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	7287-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1764471
Dirección para Notificación	CL 14 # 18- 18 APTO 203 PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

RESOLUCIÓN NO. 7287-52

DEL 25 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 1764471 , 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. 1764471 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. 1764471 correspondiente al predio ubicado en CL 14 # 18- 18 APTO 203, 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. **2752299** 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. 1764471 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. 1764471 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 SALAZAR**, con la observación de **"NO AUTORIZA"**, del **1 DE ABRIL 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. 1764471 ubicado en CL 14 # 18- 18 APTO 203, 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 25 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. 7289-52 de 25 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	7289-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1785823
Dirección para Notificación	CR 29 # 81- 17 MZ 5 CS 15 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. 7289-52

DEL 25 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 1785823 , 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. 1785823 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. 1785823 correspondiente al predio ubicado en CR 29 # 81- 17 MZ 5 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. **2758757** 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. 1785823 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. 1785823 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 ABADIA**, con la observación de **"NO AUTORIZA"**, del **1 DE ABRIL 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) **MARIA VICTORIA GRISALES**, 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

EFFECTOS, 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. 1785823 ubicado en

CR 29 # 81- 17 MZ 5 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 4°. 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 25 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. 7279-52 de 25 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	7279-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1814631
Dirección para Notificación	CL 81 A # 32- 51 MZ 17 CS 21 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. 7279-52

DEL 25 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 1814631 , 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. 1814631 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. 1814631 correspondiente al predio ubicado en CL 81 A # 32- 51 MZ 17 CS 21, 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. **2757465** 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. 1814631 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. 1814631 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. 1814631 ubicado en CL 81 A # 32- 51 MZ 17 CS 21, 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 25 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. 7277-52 de 25 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	7277-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1814482
Dirección para Notificación	CR 33 # 81 A- 11 MZ 17 CS 16 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. 7277-52

DEL 25 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 1814482 , 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. 1814482 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. 1814482 correspondiente al predio ubicado en CR 33 # 81 A- 11 MZ 17 CS 16, 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. **2757297** para cambio de medidor el **26 DE MARZO 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. 1814482 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. 1814482 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 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. 1814482 ubicado en CR 33 # 81 A- 11 MZ 17 CS 16, 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 25 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. 7291-52 de 25 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	7291-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1802818
Dirección para Notificación	CR 28 # 88- 17 MZ 5 CS 5 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. 7291-52

DEL 25 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 1802818 , 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 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. 1802818 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. 1802818 correspondiente al predio ubicado en CR 28 # 88- 17 MZ 5 CS 5, 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. **2755868** 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. 1802818 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. 1802818 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 **LUIS EDUARDO H.**, 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) **MARIA ELVIRA CASTAÑO,** y el haberse cumplido el período 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

EFFECTOS, 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. 1802818 ubicado en

CR 28 # 88- 17 MZ 5 CS 5, 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 4°. 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 25 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. 7285-52 de 25 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	7285-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1788611
Dirección para Notificación	CR 29 # 81 A- 08 MZ 3 CS 2 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. 7285-52

DEL 25 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 1788611 , 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. 1788611 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. 1788611 correspondiente al predio ubicado en CR 29 # 81 A- 08 MZ 3 CS 2, 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. **2755845** 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. 1788611 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. 1788611 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) **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, 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

EFFECTOS, 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. 1788611 ubicado en

CR 29 # 81 A- 08 MZ 3 CS 2, 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 4°. 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 25 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. 7284-52 de 25 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	7284-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1788629
Dirección para Notificación	CR 29 # 81 A- 12 MZ 3 CS 3 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. 7284-52

DEL 25 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 1788629 , 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. 1788629 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. 1788629 correspondiente al predio ubicado en CR 29 # 81 A- 12 MZ 3 CS 3, 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. **2756597** 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. 1788629 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. 1788629 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. 1788629 ubicado en CR 29 # 81 A- 12 MZ 3 CS 3, 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 25 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. 7276-52 de 25 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	7276-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1802099
Dirección para Notificación	CR 28 A # 89- 13 MZ 1 CS 13 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. 7276-52

DEL 25 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 1802099 , 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. 1802099 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. 1802099 correspondiente al predio ubicado en CR 28 A # 89- 13 MZ 1 CS 13, 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. **2756582** 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. 1802099 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. 1802099 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 **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. 1802099 ubicado en CR 28 A # 89- 13 MZ 1 CS 13, 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 25 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. 7286-52 de 25 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	7286-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1802115
Dirección para Notificación	CR 29 # 89- 02 MZ 1 CS 16 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. 7286-52

DEL 25 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 1802115 , 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. 1802115 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. 1802115 correspondiente al predio ubicado en CR 29 # 89- 02 MZ 1 CS 16, 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. **2758833** 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. 1802115 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. 1802115 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. 1802115 ubicado en CR 29 # 89- 02 MZ 1 CS 16, 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 25 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. 7288-52 de 25 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	7288-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	771741
Dirección para Notificación	CR 17 # 7- 120 TORRE 2 APTO 701 PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

RESOLUCIÓN NO. 7288-52

DEL 25 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 771741 , 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. 771741 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. 771741 correspondiente al predio ubicado en CR 17 # 7- 120 TORRE 2 APTO 701, 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. **2752222** 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. 771741 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. 771741 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 **JHON EDWARD**, 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) **CLAUDIA JIMENEZ GALLO**, 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. 771741 ubicado en CR 17 # 7- 120 TORRE 2 APTO 701, 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 4°. 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 25 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. 256-52 de 21 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ORLANDO RICO** 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	256-52
Fecha Resolución	21 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS ORLANDO RICO
Matrícula No	736678
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 29 2500 LOTES SECTOR A

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 256-52

DE: 21 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve QUEJAS No. 256 de 31 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 31 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) LUIS ORLANDO RICO identificado con C.C. No. 10231772, obrando en calidad de Otros presentó QUEJAS No. 256 consistente en: QUEJAS ADMINISTRATIVAS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 736678 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 5 CS 29 en **el (los) periodo(s) facturados(s)**

Este Departamento se pronunciará respecto a la solicitud de prestación del servicio en el predio ubicado en la Manzana 5 casa 29, Barrio 2500 lotes, sector A., se le comunica lo siguiente:

Verificado el sistema de información comercial se encontró que el predio presentó la solicitud No. 2868773 el día 22 de marzo de 2019. La Empresa por su parte inició el trámite y dio apertura a la matrícula No. 19619831 el día 26 de marzo de 2019 dentro de los términos legales enviando la orden de trabajo a la Subgerencia de Operaciones. Sin embargo, por razones de tipo técnico no ha podido ser ejecutada la solicitud, resaltando que no se ha negado el servicio, por lo cual se procedió a enviar la solicitud interna No. 2926953 para que la Subgerencia de Operaciones proceda a resolver el tema técnico de inmediato y proceda con la ejecución de la solicitud, ofreciéndole excusas por los inconvenientes presentados, no obstante, se le comunica que la prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de redes para la prestación del servicio de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 y el Contrato de Condiciones Uniformes en su cláusula quinta, las normas urbanísticas.

“ARTÍCULO 2.3.1.2.4. Viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para proyectos de urbanización. Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado dentro de las áreas del perímetro urbano, están en la obligación de expedir la certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de los mencionados servicios cuando le sean solicitadas.

En la viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos se establecen las condiciones técnicas para conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales que están a su cargo. Una vez se obtenga la licencia urbanística, el urbanizador responsable está en la obligación de elaborar y someter a aprobación del prestador de servicios públicos los correspondientes diseños y proyectos técnicos con base en los cuales se ejecutará la construcción de las citadas infraestructuras.

La ejecución de los proyectos de redes locales o secundarias de servicios públicos las hará el urbanizador en tanto esté vigente la licencia urbanística o su revalidación.

Entregadas las redes secundarias de servicios públicos, corresponde a los prestadores su operación, reposición, adecuación, mantenimiento, actualización o expansión para atender las decisiones de ordenamiento territorial definidas en los planes de ordenamiento territorial o los instrumentos que lo desarrollen o complementen.

El urbanizador está en la obligación de construir las redes locales o secundarias necesarias para la ejecución del respectivo proyecto urbanístico y la prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado. En estos casos el prestador del servicio deberá hacer la supervisión técnica de la ejecución de estas obras y recibir la infraestructura. Cuando el proyecto se desarrolle por etapas este recibo se dará a la finalización de la correspondiente etapa.

En el evento en que el urbanizador acuerde con el prestador hacer el diseño y/o la construcción de redes matrices, el prestador está en la obligación de cubrirlos o retribuirlos.

En ningún caso las empresas prestadoras podrán exigir los urbanizadores la realización de diseños y/o construcción de redes matrices o primarias.

(Decreto 3050 de 2013, art. 4).

(...)

“ARTÍCULO 2.3.1.2.6. Prestación efectiva de los servicios para predios ubicados en sectores urbanizados. Los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado tienen la obligación de suministrar efectivamente los servicios a los predios urbanizados y/o que cuenten con licencia de construcción. Para el efecto, deberán atender las disposiciones de ordenamiento territorial y adecuar su sistema de prestación a las densidades, aprovechamientos urbanísticos y usos definidos por las normas urbanísticas vigentes, sin que en ningún caso puedan trasladar dicha responsabilidad a los titulares de las licencias de construcción mediante la exigencia de requisitos no previstos en la ley. El titular de la licencia de construcción deberá solicitar su vinculación como usuario al prestador, la cual deberá ser atendida en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

Parágrafo. Para el efecto de lo dispuesto en el presente artículo, los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado deben articular sus planes de ampliación de prestación del servicio, sus planes de inversión y demás fuente de financiación, con las decisiones de ordenamiento contenidas en los planes de ordenamiento territorial y los instrumentos que los desarrollen y complementen, así como con los programas de ejecución de los planes de ordenamiento contenidos en los planes de desarrollo municipales y distritales.

(Decreto 3050 de 2013, art. 6).” (Negrilla y subraya fuera de texto).

CLAUSULA QUINTA. CONDICIONES DE ACCESO: (Art. 7º Decreto 302 de 2000)

“Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir lo siguientes requisitos:

1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
2. Contar con la Licencia de Construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.
3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
4. Estar conectado al sistema publico de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. de este decreto.
5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.”

(...)

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar ACCEDE el reclamo presentado por LUIS ORLANDO RICO identificado con C.C. No. 10231772 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS ORLANDO RICO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 29 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS ORLANDO RICO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 736678 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 21 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. 262-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA HELENA RUIZ GOMEZ** 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	262-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	GLORIA HELENA RUIZ GOMEZ
Matrícula No	200261
Dirección para Notificación	CL 23 # 9- 17 LAGO URIBE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2925251

Pereira, 25 DE JUNIO DE 2019

Señor (a):
GLORIA HELENA RUIZ GOMEZ
CL 23 # 9- 17
Teléfono: 3148965320-3332426

Radicación: 262 del 4 DE JUNIO DE 2019
Matrícula: 200261
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO SOLICITA REPARACION DE HUMEDAD, VER DOCUMENTO ADJUNTO

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

En atención a la queja radicada el 04 DE JUNIO DE 2019, nos permitimos informar que el Departamento del Servicio al Cliente procedió a trasladar la petición de la usuaria a la Subgerencia de Operaciones con el fin de dar solución a la problemática presentada por la humedad generada en su predio.

Le informamos a la peticionaria que la empresa en el periodo de Mayo de 2017 realizó la revisión técnica de terreno con las siguientes observaciones “no se encuentra daño alguno de Acueducto y Alcantarillado” y en la que se le sugirió a la usuario acercarse a la Secretaria de Infraestructura del Municipio por el estado regular de la vía que sus fisuras podría estar generando la humedad.

Mediante SAIA se trasladó a la Subgerencia de Operaciones y se generó la Orden de Trabajo No. 2926955 al equipo de redes para realicen una visita técnica más especializada que pueda determinar si efectivamente la humedad es producida por nuestras redes de alcantarillado y ejecuten de manera efectiva los correctivos necesarios.

Que para finalizar, este Departamento procede a informar que los suscriptores y/o usuarios que consideren que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios está en la obligación de efectuar una indemnización por concepto de daños o perjuicios que les hubiese causado, deberán aportar las evidencias o esclarecer los hechos controversiales mediante los medios probatorios que la legislación procesal consagra para tal fin, pruebas que deberán ser presentadas en la dependencia de la **Secretaría General de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira** para que se analice la procedencia jurídica de la misma.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) GLORIA HELENA RUIZ GOMEZ identificado con C.C. No. 42066717 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) GLORIA HELENA RUIZ GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CL 23 # 9- 17 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



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. 234950-52 de 21 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRANCISCO DANILO LANZAS DUQUE** 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	234950-52
Fecha Resolución	21 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	FRANCISCO DANILO LANZAS DUQUE
Matrícula No	1822675
Dirección para Notificación	INFO@VIVACERRITOS.COM BAVARIA

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. 2905391

Resolución No. 234950-52

DE: 21 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234950 de 31 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 31 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) FRANCISCO DANILO LANZAS DUQUE identificado con C.C. No. 10006791, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234950 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1822675 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: KM 8 VIA PEREIRA CERRITOS, ASOCIACION VIVA CERRITO en el (los) periodo(s) facturados(s) .

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)

Por medio del presente escrito empresarial nos permitimos atender su solicitud radicada erradamente mediante reclamo No 234950 del día 31 de mayo de 2019, en primer lugar le recordamos al Doctor Francisco Danilo Lanzas Duque, que los asuntos relacionados con venta de Agua en Bloque no se atienden en virtud de lo dispuesto en el artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, que estos asuntos deben desarrollarse y deben ser resueltos a partir de un acto jurídico privado, de entendimiento denominado Contrato de Suministro de Agua en Bloque que se rige por disposiciones especiales a partir del artículo 39.4 de la Ley 142 de 1994, la Resolución CRA 688 de 2012 y la Resolución 659 de 2016.

En virtud de lo anterior, cada una de la pretensiones pedidas en su escrito relacionadas con la solicitud de un Banco de Pruebas serán atendidas por la Empresa en virtud de este razonamiento contractual, adicionalmente se hace saber que no se facturará por promedio como lo pide en la medida de que la Empresa no tiene duda del estado del medidor empleado para la facturación de venta de Agua en Bloque; sin embargo, atendiendo su solicitud se harán las pruebas pertinentes y de conformidad con las normas que regulan la materia, las pruebas a practicar así como el posible cambio de medidor serán facturados al beneficiario de la venta de Agua en Bloque.

En cuento a una reliquidación nuevamente se insiste la Empresa no hará modificación de los consumos facturados en virtud de lo anterior se declara IMPROSEDENTE la reclamación por vía de Ley 142 de 1994 y se exhorta al Doctor Lanzas Duque como representante legal del Acueducto Viva Cerritos, a que se llegue a un acuerdo contractual entre las partes que como se le ha manifestado en escritos anteriores a estado pendiente de su correspondiente formalización desde hace más de 4 años.

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:

PRIMERO: Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, dar por atendida la petición interpuesta por el señor **FRANCISCO DANILO LANZAS DUQUE**.

SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor **FRANCISCO DANILO LANZAS DUQUE**, quien para los efectos podrá ser citado en la siguiente correo electrónico: INFO@VIVACERRITOS.COM – barrio Bavaria.

TERCERO: Contra este acto de respuesta NO procede recurso alguno, por tratarse diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

CUARTO: La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 21 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. 234931-52 de 21 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BEATRIZ HELENA GRANADA** 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	234931-52
Fecha Resolución	21 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	BEATRIZ HELENA GRANADA
Matrícula No	806000
Dirección para Notificación	CL 23 # 2 B- 06 PS 3 SAN JORGE

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. 234931-52

DE: 21 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234931 de 31 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 31 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) BEATRIZ HELENA GRANADA identificado con C.C. No. 31417823, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234931 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 806000 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 23 # 2 B- 06 PS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **806000**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Dias Consumo
2019	Mayo	2	176	158	18	5	V	32

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **20 DE JUNIO DE 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) ANDREA MERCHAN, identificado (a) con CC N° 1088302340 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico FREDDY HUMBERTO BARRAGAN: **“Se revisó sanitarios, llaves y no existen fugas. Lectura Actual: 193 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. **806000** por la Empresa, respecto al período de **MAYO 2019 por 18 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, teniendo como conclusión de la causal del consumo elevado la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

ley.”

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

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

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

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 BEATRIZ HELENA GRANADA identificado con C.C. No. 31417823 por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) BEATRIZ HELENA GRANADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 23 # 2 B- 06 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BEATRIZ HELENA GRANADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 806000 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 21 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235054-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ARTURO ARANGO** 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	235054-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ARTURO ARANGO
Matrícula No	1723881
Dirección para Notificación	AV LAS.AMERICAS # 93- 20 MZ 3 CS 12 URBANIZACION BULEVAR DEL CAFE

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. 235054-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235054 de 11 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 11 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) ARTURO ARANGO identificado con C.C. No. 10078097, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235054 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1723881 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: AV LAS.AMERICAS # 93- 20 MZ 3 CS 12 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-5,2019-2,2019-4.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1723881**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	6 m3	1778 m3	xx m3	14 m3	Cobro por Promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	1778 m3	1778 m3	xx m3	20 m3	Cobro por Promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	1778 m3	1778 m3	xx m3	13 m3	Cobro por Promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	1778 m3	1778 m3	xx m3	13 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 **12 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 FREDY RAMOS RIOS: **“Se revisó el predio tiene medidor nuevo instalado favor consultar fecha de instalación, viven dos personas, no existen fugas instalaciones en buen estado.. Lectura Actual: 17 m3.”**

Con relación al consumo facturado, se observa que el día **07 de Mayo del 2019** se instaló nuevo medidor No. P1915MMRSA114245 en el predio, el cual al momento de la visita técnica realizada el día **12 de junio del 2019** registro una diferencia de **17m3**.

De este modo, se verifica que el periodo completo de facturación para este predio respecto al mes

de Mayo de 2019 va desde el 18 de abril de 2019 hasta el 21 de Mayo, en donde el nuevo instrumento de medida no obtuvo una lectura total del periodo y por esta razón la empresa facturó el consumo promedio del predio en relación con los últimos cinco periodos de facturación.

La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por 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 de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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. 1723881** por la Empresa, respecto a los periodos de **Febrero, Marzo, Abril y Mayo 2019 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 ARTURO ARANGO identificado con C.C. No. 10078097 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) ARTURO ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, AV LAS.AMERICAS # 93- 20 MZ 3 CS 12 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: ARTURO ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1723881 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 25 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. 235075-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ALBERTO GARZON FRANCO** 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	235075-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS ALBERTO GARZON FRANCO
Matrícula No	797019
Dirección para Notificación	CR 10 # 12- 21 LC 2 PARQUE LA LIBERTAD

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. 235075-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235075 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) LUIS ALBERTO GARZON FRANCO identificado con C.C. No. 7521351, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235075 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 797019 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 12- 21 LC 2 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. **797019**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	187 m3	171 m3	16 m3	16 m3	Cobro por diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	171 m3	164 m3	7 m3	7 m3	Cobro por diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	164 m3	164 m3	0 m3	0 m3	Cobro por diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **14 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 FERNANDO HERRERA: **“Tiene llave de paso cerrada, la usuaria manifiesta que el servicio estaba cortado, no hay agua interna en local”**

Con relación al consumo facturado, se observa que el predio presenta cortes reincidentes en los periodos de Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio de 2019. Y a pesar de que el usuario manifiesta que el servicio se encontraba cortado, el medidor avanzo en el periodo de Mayo de 2019 de 164 m3 a 171 m3 y en el periodo de Junio de 2019 de 171 m3 a 187 m3, facturando la empresa cobro de consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 797019** por la Empresa, respecto al período **Abril 2019 por 0 m3, Mayo 2019 por 7 m3 y Junio 2019 por 16 m3 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 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 LUIS ALBERTO GARZON FRANCO identificado con C.C. No. 7521351 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS ALBERTO GARZON FRANCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 12- 21 LC 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS ALBERTO GARZON FRANCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 797019 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 25 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. 235122-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARINA HOLGUIN DE PULIDO** 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	235122-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA HOLGUIN DE PULIDO
Matrícula No	1810399
Dirección para Notificación	CL 88 B # 34- 63 MZ 1 CS 33 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. 235122-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235122 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) LUZ MARINA HOLGUIN DE PULIDO identificado con C.C. No. 42058306, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235122 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1810399 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CL 88 B # 34- 63 MZ 1 CS 33 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-1.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **797019**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	18 m3	12 m3	6 m3	6 m3	Cobro por diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	12 m3	7 m3	5 m3	5 m3	Cobro por diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	7 m3	2 m3	5 m3	5 m3	Cobro por Promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	2 m3	724 m3	5 m3	5 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	724 m3	718 m3	6 m3	6 m3	Cobro por diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	718 m3	714 m3	4 m3	4 m3	Cobro por diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **20 de junio del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia de la señora LUZ MARINA HOLGUIN con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario FREDY RAMOS RIOS: **“Se revisó el predio y el sanitario presenta fuga por rebose se le indicó al usuario para que la reparen lo más pronto posible. Lectura Actual: 18 m3”**

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.

Con relación al consumo facturado, se observa que en el predio se instaló un nuevo instrumento de medida No. P1815MMRSA112518AA el día 07 de Marzo de 2019, el cual ha venido registrando y funcionando correctamente sin presentarse ninguna desviación significativa lo que ha establecido el consumo promedio de 5 m3.

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. 1810399** por la Empresa, respecto al período **Enero 2019 por 4 m3, Febrero 2019 por 6 m3, Marzo 2019 por 5 m3, Abril 2019 por 5 m3, Mayo 2019 por 5 m3 y Junio 2019 por 6 m3 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 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 LUZ MARINA HOLGUIN DE PULIDO identificado con C.C. No. 42058306 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ MARINA HOLGUIN DE PULIDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 88 B # 34- 63 MZ 1 CS 33 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MARINA HOLGUIN DE PULIDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1810399 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 25 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. 235090-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE JAIRO CASTRILLON OCAMPO** 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	235090-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE JAIRO CASTRILLON OCAMPO
Matrícula No	74005
Dirección para Notificación	CL 11 # 9- 53 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. 235090-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235090 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) JOSE JAIRO CASTRILLON OCAMPO identificado con C.C. No. 10105340, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235090 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 74005 Ciclo: 1 ubicada en: CL 11 # 9- 53 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. **74005**, con dirección CL 11 No. 9-53 BARRIO COROCITO, se observa en la facturación del periodo de **Junio de 2019** en la Factura No. 46350220 por valor de \$ 95.790 con fecha límite de pago 20 de Junio de 2019, presenta por concepto de Cobro duplicado y pago parcial por valor de \$ 3.100, se le informa al usuario que se procedió a comunicar de la falla en el servicio a la empresa contratista encargada de hacer la distribución de la factura periódicamente para que corrija la anomalía y se haga un seguimiento por los 3 próximos periodos, de modo que se garantice la entrega de la factura en el lugar deseado

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el cobro facturado a la matrícula No. **74005** por la Empresa, respecto al cobro por concepto de Cobro Duplicado y Pago Parcial en el periodo **JUNIO 2019 NO SON CORRECTOS**, por lo cual 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**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-3100** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC COBRO DUPLICADO FACTURA	2019-6	430	0	0	0	3100	-3100

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 JOSE JAIRO CASTRILLON OCAMPO identificado con C.C. No. 10105340 por concepto de COBRO DESCONOCIDO 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 JAIRO CASTRILLON OCAMPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 11 # 9- 53 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 JAIRO CASTRILLON OCAMPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 74005 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 25 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. 235111-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	235111-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARITZA OCAMPO MARTINEZ
Matrícula No	56200
Dirección para Notificación	mariana621.mo@gmail.com KENNEDY

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. 235111-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235111 de 17 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 17 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) MARITZA OCAMPO MARTINEZ identificado con C.C. No. 42153061, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235111 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 56200 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 BIS # 3- 37 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. **56200**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	1246 m3	1222 m3	24 m3	24 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 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO: "Instalaciones en buen estado, predio de 2 pisos cada uno con baño, predio desocupado hace 4 meses. **Lectura Actual: 1246 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. 56200** 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 MARITZA OCAMPO MARTINEZ identificado con C.C. No. 42153061 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) MARITZA OCAMPO MARTINEZ enviando citación a Correo Electrónico:, mariana621.mo@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: MARITZA OCAMPO MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 56200 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 25 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. 235141-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANTIAGO SERNA** 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	235141-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	SANTIAGO SERNA
Matrícula No	19617594
Dirección para Notificación	CL 29 # 12 - 17 LC 2 LA VICTORIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2924441

Resolución No. 235141-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235141 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) SANTIAGO SERNA identificado con C.C. No. 1110592081, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 235141 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19617594 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 29 # 12 - 17 LC 2 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. **19617594**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	26 m3	1 m3	25 m3	25 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **19 de junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) SANTIAGO SERNA, identificado (a) con CC N° 1.110.592.081 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 una venta calcomanías, un solo Baño y no lo utilizan, ya funciona como bodega. No existen fugas, instalaciones en buen estado. **Lectura Actual: 26 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. 19617594** 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:

- **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 SANTIAGO SERNA identificado con C.C. No. 1110592081 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) SANTIAGO SERNA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 29 # 12 - 17 LC 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SANTIAGO SERNA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19617594 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 25 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. 235197-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **KAREN VIVIANA GARCIA VARGAS** 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	235197-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	KAREN VIVIANA GARCIA VARGAS
Matrícula No	1076868
Dirección para Notificación	CR 24 # 20- 86 PS 2 BOSTON

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. 235197-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235197 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) KAREN VIVIANA GARCIA VARGAS identificado con C.C. No. 1088319449, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 235197 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1076868 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 24 # 20- 86 PS 2 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. **1076868**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	326 m3	302 m3	24 m3	24 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	302 m3	283 m3	19 m3	19 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 Servicio al Cliente con la revisión al predio en presencia de la señora KAREN VIVIANA GARCIA, identificada con CC. N° 1.088.319.449, practicada el día **20 de Junio del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se revisó el predio y el sanitario presenta fuga constante por agua stop, se le indicó al usuario para que la reparen lo más pronto posible. Lectura Actual 331”**. 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

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. **1076868** por la Empresa, respecto al período de **Mayo 2019 por 19 m3 y Junio 2019 por 24 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados debido a la fuga por agua stop en sanitario, 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 KAREN VIVIANA GARCIA

VARGAS identificado con C.C. No. 1088319449 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) KAREN VIVIANA GARCIA VARGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 24 # 20- 86 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: KAREN VIVIANA GARCIA VARGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1076868 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 25 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. 235182-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN CARLOS JIMENEZ FERNANDEZ** 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	235182-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JUAN CARLOS JIMENEZ FERNANDEZ
Matrícula No	133173
Dirección para Notificación	CL 19 # 4- 06 LOCAL 1 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

Visita No. 2925397

Resolución No. 235182-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235182 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) JUAN CARLOS JIMENEZ FERNANDEZ identificado con C.C. No. 10017649, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 235182 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 133173 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 19 # 4- 06 LOCAL 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 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 20 de junio de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 34 mt³, en el predio labora 1 persona, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de 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 periodo de junio de 2019 fue de 34 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de mayo de 2019 fue de 27 mts³, lo que indica una diferencia de 7 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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

Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados durante el periodo de 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 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 JUAN CARLOS JIMENEZ FERNANDEZ identificado con C.C. No. 10017649 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) JUAN CARLOS JIMENEZ FERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 4- 06 LOCAL 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: JUAN CARLOS JIMENEZ FERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 133173 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 25 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. 235174-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **TERESA SANCHEZ 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	235174-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	TERESA SANCHEZ RIOS
Matrícula No	337063
Dirección para Notificación	CR 11 # 31- 05 EL PORVENIR

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. 2925393

Resolución No. 235174-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235174 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) TERESA SANCHEZ RIOS identificado con C.C. No. 24926206, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235174 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 337063 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 11 # 31- 05 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 20 DE JUNIO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Teresa Sanchez Rios como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA102035AA el cual registra una lectura acumulada de 330 m3. Existe fuga por rebose en el sanitario. Se recomienda el arreglo.

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, visita efectuada el día 20 de junio de 2019, se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 330 m3, predio ocupado por 5 persona, se revisaron las instalaciones internas y se detectó fuga por rebose en el tanque del sanitario, es decir fuga visible la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura.

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 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 junio de 2019 fue de 318 mts3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de mayo de 2019 fue de 283 mts3, lo que indica una diferencia de 35 mts3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, el predio presenta fuga externa, la Empresa considera que los consumos facturados en el periodo de 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 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 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (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 TERESA SANCHEZ RIOS identificado con C.C. No. 24926206 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) TERESA SANCHEZ RIOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 31- 05 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: TERESA SANCHEZ RIOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 337063 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 25 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. 235170-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRANCY YULIETH PELAEZ MARIN** 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	235170-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	FRANCY YULIETH PELAEZ MARIN
Matrícula No	277517
Dirección para Notificación	MZ 16 A CS 21 JOSE ANTONIO GALAN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2925390

Resolución No. 235170-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235170 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) FRANCY YULIETH PELAEZ MARIN identificado con C.C. No. 1090150197, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 235170 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 277517 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 16 A CS 21 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 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 20 de junio de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 6 mt³, predio ocupado por 2 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.

Revisado el sistema de información comercial se puede observar que la Empresa el día 29 de mayo de 2019 instaló en el inmueble un nuevo equipo de medida con serial No P1915MMRAL112530AA, y al predio se le tomó lectura el día 11 de junio de 2019, como se puede observar no se pudo obtener un consumo de un periodo completo de facturación; en consecuencia, la a Empresa con base a lo estipulado en la Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994, que enuncia: "*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.*"; es decir, se procedió a cobrar el consumo del periodo de junio de 2019 con base en el promedio histórico del inmueble que era de 8 mt³.

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 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 FRANCY YULIETH PELAEZ MARIN identificado con C.C. No. 1090150197 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) FRANCY YULIETH PELAEZ MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 A CS 21 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FRANCY YULIETH PELAEZ MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 277517 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 25 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. 235186-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DEL CARMEN CHARRY** 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	235186-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA DEL CARMEN CHARRY
Matrícula No	731653
Dirección para Notificación	CR 6 # 15- 61 APTO 502 CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2925399

Resolución No. 235186-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235186 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) MARIA DEL CARMEN CHARRY identificado con C.C. No. 40756341, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 235186 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 731653 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 # 15- 61 APTO 502 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 20 DE JUNIO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Maria del Carmen Charry 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° 0915MMCEL102388AA el cual registra una lectura acumulada de 797 m3. Instalaciones en buen estado predio con 2 baños 1 habitante Medidor funcionando

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 20 de junio de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 797 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.

En el periodo de mayo de 2019 en el predio se presentó una desviación significativa del consumo, por tal razón se le notificó a la usuaria que el Departamento Previa a la Facturación realizaría una diligencia de Revisión Técnica al inmueble para investigar las posibles causas que originaron el incremento, donde se le solicita a la usuaria estar presente en la diligencia; la cual se encontraba dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto en cumplimiento en lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD No 006 de 2006 (Circular del Debido Proceso). Se visitó el predio el día y la hora señalada, y la usuaria no asistió a la cita, el inmueble se encuentra solo.

La Empresa según lo estipulado en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedió a cobrar el consumo con base en el promedio histórico del inmueble correspondiente al periodo de mayo de 2019, en este periodo la diferencia de lectura fue de 73 mt3 y la Empresa cobro 6 mt3 que era el promedio histórico del inmueble, quedando pendiente por facturar 67 mt3.

Para el periodo de junio de 2019 la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida fue de 29 mt3 (796 mt3 – 767 mt3) y la Empresa procedió a cobrar este consumo. quedando pendiente por facturar 67 mt3 los cuales serán facturados en el próximo periodo de facturación sumándole la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida.

Esta acción se realiza en aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 "Al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonaran o cargaran al suscriptor o usuario, según sea el caso".

La Empresa dentro del término de cinco meses podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, según lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, se configuraran cobros inoportunos.

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

Concluyendo 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 mayo y junio 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 MARIA DEL CARMEN CHARRY identificado con C.C. No. 40756341 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O

PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA DEL CARMEN CHARRY enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 15- 61 APTO 502 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA DEL CARMEN CHARRY la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 731653 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 25 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. 235210-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ZULMA LIZBETH HERNANDEZ HERNANDEZ** 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	235210-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ZULMA LIZBETH HERNANDEZ HERNANDEZ
Matrícula No	264713
Dirección para Notificación	ZULMACORPORATIVO@GMAIL.COM POR AV 30 DE AGOSTO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2926034

Resolución No. 235210-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235210 de 20 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 20 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) ZULMA LIZBETH HERNANDEZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 52027988, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235210 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 264713 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 13 # 24-29 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-4,2019-6.

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 21 DE JUNIO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA62620AA el cual registra una lectura acumulada de 569 m3. Se concerta cita por teléfono con usuario El cual no asiste. Se visita predio el cual se encuentra solo.

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 21 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, se concertó cita se visitó el inmueble y la usuaria no asistió, el predio se encontraba solo; 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.

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.

En el periodo de abril de 2019 en el predio se presentó una desviación significativa del consumo, por tal razón se le notificó en dos ocasiones a la usuaria, el día 13 de marzo de 2019 y el día 5 de mayo de 2019, que el Departamento Previa a la Facturación realizaría una diligencia de Revisión Técnica al inmueble para investigar las posibles causas que originaron el incremento, donde se le solicita a la usuaria estar presente en la diligencia; la cual se encontraba dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto en cumplimiento en lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD No 006 de 2006 (Circular del Debido Proceso). Se visitó el predio los días señalados, y la usuaria no asistió a la cita, el inmueble se encuentra solo.

La Empresa según lo estipulado en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedió a cobrar el consumo con base en el promedio histórico del inmueble correspondiente al periodo de abril de 2019, en este periodo la diferencia de lectura fue de 42 mt3 y la Empresa cobro 12 mt3 que era el promedio histórico del inmueble, quedando pendiente por facturar 30 mt3. Para el periodo de mayo de 2019 la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida fue de 48 mt3 (569 mt3 – 521 mt3), y fue el consumo facturado para este periodo.

Para el periodo de junio de 2019 el medidor no registró diferencia de lectura y la Empresa procedió a cobrar los 30 mt³ pendientes del periodo de abril de 2019.

Esta acción se realiza en aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 "Al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonaran o cargaran al suscriptor o usuario, según sea el caso".

La Empresa dentro del término de cinco meses podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, según lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, se configuraran cobros inoportunos.

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

Concluyendo 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 abril, mayo y junio 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.

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (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 ZULMA LIZBETH HERNANDEZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 52027988 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) ZULMA LIZBETH HERNANDEZ HERNANDEZ enviando citación a Correo Electrónico:, ZULMACORPORATIVO@GAMAIL.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: ZULMA LIZBETH HERNANDEZ HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 264713 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 25 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. 235198-52 de 25 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS ANTONIO AVILA** 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	235198-52
Fecha Resolución	25 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	5 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JESUS ANTONIO AVILA
Matrícula No	1655158
Dirección para Notificación	CR 14 BIS # 29- 07 SAN NICOLAS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2926039

Resolución No. 235198-52

DE: 25 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235198 de 20 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 20 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) JESUS ANTONIO AVILA identificado con C.C. No. 2835254, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235198 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1655158 Ciclo: 5 ubicada en: CR 14 BIS # 29- 07 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, visita efectuada el día 21 de junio de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

En la visita técnica se constató que en el predio labora 1 persona y el medidor no registró diferencia de lecturas, presenta una lectura acumulada de 20 m3, podemos observar en el histórico de lecturas que en el predio se presentó una inconsistencia en la lectura, el consumo registrado por el medidor fue de 0 mt3 y el sistema facturó 5 mt3, en consecuencia se reliquidara el consumo con base en lo registrado por el medidor.

Concluyéndose

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -27330 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-6	400	0	5	0	7952	-7952
NC CONTRIB ALCANTA	2019-6	400	0	5	0	5440	-5440

RILLADO							
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2019-6	400	0	5	0	4668	-4668
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-6	400	0	5	0	9268	-9268
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-6	400	0	0	-4	-3	-2

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JESUS ANTONIO AVILA identificado con C.C. No. 2835254 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JESUS ANTONIO AVILA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 BIS # 29- 07 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JESUS ANTONIO AVILA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1655158 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 25 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**