

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. 6123-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRANCIA EDITH SANCHEZ LOPEZ** 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	6123-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	FRANCIA EDITH SANCHEZ LOPEZ
Matrícula No	907899
Dirección para Notificación	MZ 18 CASA 11 VILLA DEL PRADO

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. 2742260

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 25 DE JUNIO DE 2018, el señor(a) FRANCIA EDITH SANCHEZ LOPEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2018-6, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 28 DE JUNIO DE 2018, y en tal revisión se detectó que el medidor P1315MMCEL37910AA que pertenece al predio con matrícula No 907899, tenía una lectura acumulada de 274 m³, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) de Junio de 2018 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-33052** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 907899.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2018-6	414	0	12	0	19246	-19246
2108	2018-6	414	0	0	0	-2	2
2500	2018-6	414	0	12	0	18617	-18617
1090	2018-6	414	0	12	0	-2444	2444
1095	2018-6	414	0	12	0	-2364	2364

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **C-6586**

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. 17981-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

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

Recurso No	17981-52
Fecha Resolución Recurso	3 DE JULIO DE 2018
RECLAMO	227378 de 6 DE JUNIO DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	WILMAR ALBERTO VASQUEZ OSPINA
Identificación del Peticionario	1088000260
Matrícula No.	1694215
Dirección para Notificación	CALLE 13 # 13-23 SOTANO LA CIRCUNVALAR

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 17981-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17981 DE 12 DE JUNIO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 227378 DE 21 DE MAYO DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) WILMAR ALBERTO VASQUEZ OSPINA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088000260 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 227378-52 de 6 DE JUNIO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1694215 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 13 # 13- 23, Barrio LA CIRCUNVALAR en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-5.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 12 DE JUNIO DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión de acuerdo a lo expuesto en el documento adjunto.

- Adicionalmente solicita se revoque la decisión tomada en la resolución 227378-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se ejecutó el día 27 de JUNIO de 2018 encontrando medidor No. 0815MMCAF86617AA con lectura de **388 m3**; en el predio laboran dos personas, las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas y no se observó ninguna instalación domiciliaria o reparación reciente.

Ahora bien, verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de **MARZO de 2018** el medidor registró de **141 m3 a 366 m3**, arrojando una diferencia de **225 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **12 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", **dejando pendiente por facturar 213 m3.**

El día 23 de MARZO de 2018 se dejó una notificación para realizar visita de revisión previa, la cual se ejecutó el día 2 de abril de 2018, encontrando medidor No. 0815MMCAF86617AA con lectura de 368 m3 registrando normalmente. El predio cuenta con 2 sanitarios, 1 lavamanos y una llave terminal; todas las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Sin embargo, se observó la reparación de una fuga externa por rebose de un sanitario, la cual es responsabilidad del usuario.

Para el período de **ABRIL de 2018** el medidor registró de **366 m3 a 369 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **3 m3.**

En el período de **MAYO de 2018** el medidor registró de **369 m3 a 376 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **7 m3**, que sumado a los **63 m3** pendientes por facturar del período de **MARZO de 2018** dan como

resultado 70 m3, dejando pendiente por facturar 150 m3.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas con ocasión de la reclamación y la visita de revisión previa, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que estaban en buen estado, sin fugas; pero, se observó la reparación de una FUGA EXTERNA la cual es responsabilidad del usuario. Por lo tanto, lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor.

Que el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, Decreto 1842/91, en el artículo 42 establece: "DEL TRATAMIENTO DE FUGAS. Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de fuga visible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado".

Que en este orden de ideas, en el predio se presentó una 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, en razón a lo cual la Empresa considera que el consumo facturado en el periodo de **MAYO de 2018** es correcto y **no será objeto de modificación alguna**, además teniendo en cuenta que de acuerdo a los medios de prueba, se garantizó el debido proceso, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamientos de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso. 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, de ahí que la Empresa ha actuado de conformidad con la ley 142 de 1994.

En el presente caso, los metros cúbicos en debate se congelarán mientras la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios resuelve el recurso de apelación.

Por otro lado, frente a la inconformidad con el cobro del medidor, verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que se están realizando los siguientes cobros por instalaciones domiciliarias según el cumplido No. 375829635 del 22 de septiembre de 2017:

Nombre	Valor	Cantida d	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	257,00	1,00	15,00	38,55	19,00	56,15	351,70
ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	227,00	2,00	15,00	68,10	19,00	99,20	621,30
CODO PVC DE 1/2" X 90°	354,00	2,00	15,00	106,20	19,00	154,70	968,90
NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	857,00	1,00	15,00	128,55	19,00	187,25	1.172,80
TEE GALVANIZADA DE 1/2	2.009,00	1,00	15,00	301,35	19,00	438,97	2.749,32
UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	14.841,0 0	1,00	15,00	2.226,15	19,00	3.242,7 6	20.309,91
VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	13.281,0	1,00	15,00	1.992,15	19,00	2.901,9 0	18.175,05
MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLÁSTICO	131.130, 00	1,00	15,00	19.669,50	19,00	28.651, 91	179.451,41
MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	22.208,0 0	1,00	15,00	3.331,20	19,00	4.852,4 5	30.391,65
INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y 3/4"	17.132,0 0	1,00	15,00	2.569,80	19,00	3.743,3 4	23.445,14
							277.637,17

Dicha instalación tuvo un costo de DOSCIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS OCHO PESOS (\$233.308), financiado en 18 cuotas mensuales de QUINCE MIL VEINTE PESOS (\$15.020) de las cuales se

han facturado 9; más el IVA por valor de CUARENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS VEINTIOCHO PESOS (\$44.328), que se cobra en una sola cuota.

El cobro anterior se realizó en cumplimiento de la orden de trabajo No. 2597567 en la cual consta que el día 18 de septiembre de 2017 se realizó una instalación del nuevo medidor identificado con el número P1415MMRSA89747AA en el predio ubicado en la CL 13 # 13- 23, tal y como se registra en el siguiente documento:

17

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES

ORDEN DE TRABAJO
No. DE ORDEN 2597567
Impreso el: 18/09/2017 8:50:03 a. m.

RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - MEDIDOR CON FUGA
RECLAMACIONES: REPARACION O REPOSICION PARCIAL ACOMETIDA ACUEDUCTO

FECHA SOLICITUD: 18/09/2017 7:56:28 a. m.
 FECHA ATENDIDA: 18/09/17
 TELEFONO: 318692252
 MATRICULA: 1694215
 COMPRESOR:

DIRECCION: CL 13 #13-23 AV CIRCUNVALAR SAN JOSE SUR
 DIR AYUDA: ANGEL ANDRES VAZQUEZ
 USUARIO: ANGEL ANDRES VAZQUEZ
 HORA: 8:15
 CIUDAD: PEREIRA
 COORDENADAS: 912.66520
 506

DATOS DEL MEDIDOR ACTUAL

NUMERO: 87747 B B
 MARCA: DH
 CLASE: R160
 DIAMETRO: 1/2"

DATOS DEL MEDIDOR NUEVO

NUMERO: P1415 m. b. s. a. 87747 B B
 MARCA: P1415
 CLASE: R160
 DIAMETRO: 1/2"

REPARACION O REPOSICION PARCIAL ACOMETIDA ACUEDUCTO

FECHA SOLICITUD: 18/09/2017 7:56:28 a. m.
 TELEFONO: 318692252
 MATRICULA: 1694215
 COMPRESOR:

DIRECCION: CL 13 #13-23 AV CIRCUNVALAR SAN JOSE SUR
 DIR AYUDA: ANGEL ANDRES VAZQUEZ
 USUARIO: ANGEL ANDRES VAZQUEZ
 HORA: 8:15
 CIUDAD: PEREIRA
 COORDENADAS: 912.66520
 506

CODIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
12700001	ADAPTADOR HEMBRA DE 1/2"	UNID	1
12700002	UNION UNISEX DE 1/2" PVC	UNID	1
12700003	UNION GALVANIZADA DE 1/2"	UNID	1
12700004	UNION PP + AISL DE 1/2"	UNID	1
12700005	UNION POLIETILENO DE 1/2" EN BOMBILLA	UNID	1
12700006	UNION PVC DE 1/2" PRESION	UNID	1
12700007	VALVULA DE BOLA HEMBRA - REGURIA 1/2" REALPE	UNID	1

CODIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	CANTIDAD
12700008	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UNID	1
12700009	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 3/4" MM x 1/2"	UNID	1
12700010	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM x 3/4"	UNID	1
12700011	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UNID	1
12700012	BIEL ROSCADO 3/4 X 1/2 PVC	UNID	1
12700013	BIEL ROSCADO DE 1 1/2" PVC	UNID	1
12700014	BIEL SOLIDADO 3/4 X 1/2 PVC	UNID	1
12700015	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700016	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700017	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700018	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700019	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700020	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700021	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700022	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700023	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700024	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700025	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700026	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700027	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700028	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700029	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700030	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700031	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700032	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700033	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700034	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700035	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700036	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700037	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700038	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700039	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700040	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700041	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700042	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700043	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700044	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700045	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700046	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700047	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700048	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700049	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700050	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700051	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700052	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700053	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700054	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700055	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700056	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700057	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700058	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700059	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700060	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700061	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700062	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700063	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700064	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700065	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700066	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700067	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700068	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700069	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700070	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700071	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700072	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700073	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700074	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1
12700075	BIEL SOLIDADO DE 3/4" X 1/2"	UNID	1

Subgerente Suroccidente

Bernie Brando

395 829635

No obstante, al revisar el Sistema se observa que el cobro del medidor No. P1415MMRSA89747AA no fue retirado de la matrícula recurrente No. 1694215 ni fue notificado, a pesar de que según la visita realizada el 27 de junio de 2018 y según la resolución No. 17479-52, el predio tiene instalado el medidor No. 0815MMCAF86617AA desde el 29 de enero de 2009, por lo tanto debe ser exonerado del pago del medidor No. P1415MMRSA89747AA, ya que nunca se ha surtido de éste.

Por lo anterior, las 9 cuotas canceladas y el IVA serán reliquidados y se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. 2743774 para que elimine el cumplido No. 375829635.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-179511** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2018-1	462	0	0	0	15020	-15020
INST.DOM ACUEDUCTO	2018-3	462	0	0	0	15020	-15020
INST.DOM ACUEDUCTO	2018-2	462	0	0	0	15020	-15020
INST.DOM ACUEDUCTO	2018-5	462	0	0	0	15020	-15020
INST.DOM ACUEDUCTO	2018-6	462	0	0	0	15020	-15020
IVA	2017-10	462	0	0	0	44329	-44329
INST.DOM ACUEDUCTO	2018-4	462	0	0	0	15020	-15020
INST.DOM ACUEDUCTO	2017-10	462	0	0	0	15020	-15020
INST.DOM ACUEDUCTO	2017-11	462	0	0	0	15020	-15020
INST.DOM ACUEDUCTO	2017-12	462	0	0	0	15020	-15020

Así mismo, al revisar el Sistema se observa que a la matrícula No. 1683580 nunca se le ha cobrado el medidor que tiene actualmente instalado, por esta razón se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. 2743780 para que se realice el cobro del aparato de medida.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 164, 165, 166, 168, 169 y 170 del Código General del Proceso, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por sí solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial en cuanto a los consumos facturados en el período de MAYO de 2018, los cuales no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto

estado.

Sin embargo, se modifica la resolución No. 227378-52 en cuanto al cobro del medidor, ya que éste fue instalado realmente en el predio identificado con la matrícula No. 1683580; y por lo tanto las cuotas facturadas serán reliquidadas y su cobro será eliminado.

Además, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación respecto al consumo facturado en el período de MAYO de 2018, salvo que el recurrente desista expresamente de este.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por WILMAR ALBERTO VASQUEZ OSPINA en contra de la Resolución No. 227378-52 de 6 DE JUNIO DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1694215 la suma de **-179511**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. Se concede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín, respecto al consumo facturado en el período de MAYO de 2018. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

**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. 17990-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

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

Recurso No	17990-52
Fecha Resolución Recurso	3 DE JULIO DE 2018
RECLAMO	227367 de 28 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARCOS ANTONIO PIEDRAHITA MORALES
Identificación del Peticionario	6283538
Matrícula No.	1822733
Dirección para Notificación	AV DEL RIO 25 - 10 BARRIO SAN JUAN DE DIOS SIN BARRIO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2740815

Resolución No. 17990-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17990 DE 14 DE JUNIO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 227367 DE 21 DE MAYO DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor MARCOS ANTONIO PIEDRAHITA MORALES, identificado con cédula de ciudadanía No. 6283538 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 227367-52 de 28 DE MAYO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1822733 Ciclo 3, ubicada en la dirección AV DEL.RIO # 25- 10, Barrio RISARALDA, en el periodo facturado 2018-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día **14 de JUNIO de 2018** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: *"[La conexión mía está pegada en otras casas, por eso pido el favor que me pongan el medidor, soy una persona sola y ese consumo me está llegando muy alto y no consumo todo lo que llega en la factura, solicito inmediatamente el medidor]"*, además solicita: Se modifica la decisión tomada en la resolución 227367-52.

Que en primer término, se le informa al peticionario que el inciso cuarto del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, referente al Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios estipula que: *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos"*. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir, **los consumos facturados en los periodos de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2018**, en los siguientes términos, a saber:

Que en la visita técnica practicada el **20 de ABRIL de 2018** en la que participó el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se diagnosticó que: *"[Se revisó el predio, no hay fugas, todo en buen estado. Está en servicio Directo, sólo, vive una persona y no permanece en la casa, sólo tiene una llave terminal, el consumo es mínimo. Solicitan la instalación del medidor.]"*.

Que en la visita técnica practicada el **25 de MAYO de 2018** en la que participó el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se diagnosticó que: *"[Se revisó el predio, está en servicio Directo, sólo, vive una persona y no permanece en la casa. Sólo tiene una llave terminal. NO hay fugas. El alcantarillado vierte directamente al río, ya que el predio está ubicado en la orilla de este y no hay posibilidad para conectar a la red de la empresa]"*.

Que con el fin de brindar cabal respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una nueva inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **18 de JUNIO de 2018** donde se constató: *"Este predio no cuenta con el servicio de alcantarillado, ya que es una invasión al lado del río que un servicio directo, vive una persona"*.

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró

lo siguiente:

Resumen		Lecturas				
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna						
Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo Promedio	Causal	
2018	Mayo	132	132	15	14	NO ESTA EL MEDIDOR BUSCADO-SERVICIO DIRECTO
2018	Abril	132	132	15	14	NO ESTA EL MEDIDOR BUSCADO-SERVICIO DIRECTO
2018	Marzo	132	132	12	14	NO ESTA EL MEDIDOR BUSCADO-SERVICIO DIRECTO
2018	Febrero	132	132	12	14	NO ESTA EL MEDIDOR BUSCADO-SERVICIO DIRECTO
> 2018	Enero	132	132	15	14	NO ESTA EL MEDIDOR BUSCADO-SERVICIO DIRECTO

➤ **Respecto a los periodos facturados de ENERO a MAYO de 2018 se informa:**

Que ante la imposibilidad que existe para medir los consumos reales del predio, puesto que se encontró en el software empresarial que no hay medidor y por lo tanto el servicio de acueducto es directo, la Empresa con base a lo estipulado en el Artículo 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994, que enuncia: “*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales*” procedió a cobrar en los periodos de **ENERO a MAYO de 2018** de conformidad con la normativa vigente aplicable con base en el consumo promedio de suscriptores o usuarios que están en circunstancias similares correspondiente a **15 m3**.

Que así mismo es pertinente aclarar, que tanto el promedio de suscriptores o usuarios que están en circunstancias similares como los demás promedios contemplados en el artículo en mención, corresponden a variables estimativas, las cuales pueden o no corresponder al consumo realmente utilizado, por lo cual solo se emplean de manera subsidiaria cuando no es posible realizar la facturación por diferencia de lectura, como en el presente caso que el medidor instalado se encuentra frenado, se está utilizando el servicio y la Empresa debe efectuar un cobro empleando cualquiera de los parámetros contemplados en el Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante lo anterior, dada la inconformidad del usuario y que la ley también permite facturar con base en el consumo por aforo, este Departamento procederá a cobrar de conformidad con la normativa vigente aplicable con base en el consumo por aforo los periodos de **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2018**, ya que el inmueble lo ocupa **01** persona y tomando como base que el consumo promedio mensual por persona oscila entre 5 a 7 m3 facturará **05 m3**. 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.

Que adicionalmente este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por el cobro del servicio de alcantarillado en los últimos **05** periodos de facturación, es decir, los periodos de **FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO y JUNIO de 2018**.

Que en razón a que en la visita técnica practicada los días **25 de MAYO y 18 de JUNIO de 2018**, se diagnosticó que en el inmueble no se presta el servicio y no es posible suministrarlo por parte de Aguas y Aguas de Pereira, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho **reliquidar el cobro facturado por alcantarillado en los últimos cinco periodos de facturación, por constituir estos cobro de lo no debido**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-182082** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
DESC. CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2018-5	407	5	0	-2389	0	-2389

DEBITO VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2018-4	407	5	6	-2470	-2964	494
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-4	407	5	13	-5549	-14428	8879
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	407	0	12	0	72540	-72540
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	407	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-3	407	5	13	-5368	-13957	8589
DEBITO CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2018-2	407	5	6	-2311	-2773	462
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-2	407	5	13	-5193	-13501	8308
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-2	407	5	13	-4980	-12947	7968
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-1	407	5	14	-5193	-14540	9347
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-1	407	5	15	7504	22512	-15008
DESC. CF ACUE MINIMO VITAL	2018-5	407	0	0	-3013	0	-3013
DESC. VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2018-5	407	5	0	-2470	0	-2470
DESC. CF ALCA MINIMO VITAL	2018-3	407	0	0	-1573	0	-1573
DEBITO CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2018-1	407	5	6	-2311	-2773	462
DEBITO VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2018-1	407	5	6	-2216	-2660	443
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-5	407	0	0	-5	-1	-4
DESC. CF ACUE MINIMO VITAL	2018-3	407	0	0	-2915	0	-2915
DESC. CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2018-3	407	5	0	-2311	0	-2311
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-3	407	0	0	-5	-3	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-2	407	5	20	7504	30016	-22512
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-1	407	5	15	7196	21589	-14392
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-5	407	5	13	-5549	-14428	8879
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-4	407	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-3	407	5	15	7504	22512	-15008
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-3	407	5	15	7758	23273	-15515
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-2	407	5	20	7196	28785	-21589
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-5	407	5	13	-5368	-13956	8588

CONSUMO ACUEDUCTO	2018-5	407	5	15	7757	23271	-15514
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-5	407	5	15	8019	24057	-16038
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-6	407	0	12	0	12920	-12920
DESC. CF ALCA MINIMO VITAL	2018-5	407	0	0	-1626	0	-1626
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-4	407	5	13	-5368	-13956	8588
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	407	5	15	7757	23271	-15514
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-4	407	5	15	8019	24057	-16038
DEBITO VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2018-2	407	5	6	-2216	-2660	443
DEBITO CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2018-4	407	5	6	-2389	-2867	478
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-3	407	5	13	-5193	-13501	8308
DESC. VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2018-3	407	5	0	-2389	0	-2389
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-2	407	0	0	-5	-3	-2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-1	407	5	14	-4980	-13943	8964

Que finalmente respecto a la instalación de un equipo de medida se le informa que la Empresa ha estado presta a instalar el medidor, pero que dicho procedimiento no ha podido ejecutarse por cuanto *“la comunidad no permite instalación de medidor, se presentaron amenazas. Además se visitó 3 veces. Predio permanece solo, no puede instalar, ya que la llave se encuentra interna”*, como se procederá a relacionar en las imágenes adjuntas:

Proceso: INSTALACION DE MEDIDOR
 Fecha radicación: 02/02/2018 3:19:15 p.
 Observaciones: se genera por servicio directo
 Predio: 1822733
 Clase: DIRECTO
 Vence: 05/02/2018 3:19:15 p.
 Solicitante:
 Cerrar
 LA COMUNIDAD NO PERMITE INSTALACION DE MEDIDOR, SE PRESENTARON AMENAZAS

Proceso: INSTALACION DE MEDIDOR
 Fecha radicación: 02/02/2018 3:19:15 p.
 Observaciones: se genera por servicio directo
 Predio: 1822733
 Clase: DIRECTO
 Vence: 05/02/2018 3:19:15 p.
 Solicitante:
 Cerrar
 SE VISITÓ 3 VECES. PREDIO PERMANECE SOLO, NO PUEDE INSTALAR YA QUE LA LLAVE SE ENCUENTRA INTERNA.

Que dada la solicitud del usuario referente a la instalación de un nuevo equipo de medida, se le notifica al usuario que este Departamento **comisionó al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la**

solicitud No. 2743633 para que proceda a la instalación inmediata del medidor. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por MARCOS ANTONIO PIEDRAHITA MORALES contra la Resolución No. **227367-52** de **28 DE MAYO DE 2018**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1822733 la suma de **-182082**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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. 228083-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

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

Resolución No	228083-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	JHON ALEXANDER ARIAS GAVIRIA
Matrícula No	1191659
Dirección para Notificación	CL 65 B # 6 C- 32 MZ 11 CS 16 SEC-E.CIUCAFE

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. 2742055

Resolución No. 228083-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228083 de 21 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE JUNIO DE 2018 el (la) señor(a) JHON ALEXANDER ARIAS GAVIRIA identificado con C.C. No. 9817176, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 228083 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1191659 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CL 65 B # 6 C- 32 MZ 11 CS 16 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE JUNIO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Erika Valencia como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA99174AA el cual registra una lectura acumulada de 48 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. En el predio se encuentran 2 menores de edad quienes se comunican con el reclamante quien AUTORIZA vía telefónica que realicemos la revisión sin ningún problema.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 28 de Junio de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 48 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 5 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Junio de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó 17 mt3, de 26 mt3 pasó a 43 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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".

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el Periodo de Junio de 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JHON ALEXANDER ARIAS GAVIRIA identificado con C.C. No. 9817176 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JHON ALEXANDER ARIAS GAVIRIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 65 B # 6 C- 32 MZ 11 CS 16 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: JHON ALEXANDER ARIAS GAVIRIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1191659 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

**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. 228044-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

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

Resolución No	228044-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARTHA PEREZ
Matrícula No	19562188
Dirección para Notificación	CL 31 # 29 - 03 102 CONJUNTO RESIDENCIAL BARAJAS II

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 228044-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228044 de 21 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE JUNIO DE 2018 la señora MARTHA PEREZ identificada con C.C. No. 42055278, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228044 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19562188 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 31 # 29 - 03 102 en el periodo facturado 2018-6.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **JUNIO de 2018**.

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
JUNIO DE 2018	Lectura actual 121 m3 menos (-) lectura anterior 109 m3 es igual (=) a 12 m3	Sin anomalía. Sin observación.

Que en la revisión técnica realizada al inmueble de matrícula N°. **19562188** y al equipo de medición N°. **M314T116811** el día **27 de JUNIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se encontró lo siguiente: "*Instalaciones en buen estado, predio con dos baños y un habitante*", el equipo de medida que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registra una lectura acumulada de **125 m3**, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que en este orden de ideas, resulta imperativo efectuar dos precisiones: 1°. Que la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y 2°. Que la Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual.

Que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

Que igualmente 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 asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTHA PEREZ identificado con C.C. No. 42055278 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 a la señora MARTHA PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 31 # 29 - 03 102 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: MARTHA PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19562188 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

**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. 228112-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GABRIEL JAIME MONSALVE HERRERA** 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	228112-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	GABRIEL JAIME MONSALVE HERRERA
Matrícula No	265850
Dirección para Notificación	CR 13 # 29- 23 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. 2741915

Resolución No. 228112-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228112 de 22 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE JUNIO DE 2018 el señor GABRIEL JAIME MONSALVE HERRERA identificado con C.C. No. 70561057, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 228112 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 265850 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 13 # 29- 23 en el periodo facturados 2018-6.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **JUNIO de 2018**.

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIÓN
JUNIO DE 2018	Lectura actual 600 m3 menos (-) lectura anterior 591 m3 es igual (=) a 09 m3	Sin anomalía. Sin observación. Tipo de consumo: Normal.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada al inmueble objeto de estudio el día **27 de JUNIO de 2018** en la que participó el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A, se determinó que: el inmueble que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el equipo de medida N° **1115MMCCA19500AA** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de **605 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, además el inmueble tiene dos baños, un baño con rebose (fuga visible), el otro baño en buen estado, trabajan 4 personas, medidor funciona correctamente.

Que por lo anterior, resulta perentorio solicitar al usuario que si a la fecha no ha reparado la fuga anteriormente señalada, procedan a la mayor brevedad posible a repararla.

Que el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, Decreto 1842/91, en el artículo 42 establece: *"DEL TRATAMIENTO DE FUGAS. Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de fuga visible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado"*.

Que por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor.

Que por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, el predio presenta varia 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, en consecuencia, la Empresa considera que el consumo facturado en el periodo **JUNIO de 2018** es correcto 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.

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

Que igualmente 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 asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GABRIEL JAIME MONSALVE HERRERA identificado con C.C. No. 70561057 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 GABRIEL JAIME MONSALVE HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 29- 23 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: GABRIEL JAIME MONSALVE HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 265850 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de

Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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. 228140-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YUVANIER DE JESUS ARIAS BETANCUR** 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	228140-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	YUVANIER DE JESUS ARIAS BETANCUR
Matrícula No	1424746
Dirección para Notificación	MZ K CS 34 POBLADO I POBLADO I

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 228140-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228140 de 25 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE JUNIO DE 2018 YUVANIER DE JESUS ARIAS BETANCUR identificado con C.C. No. 10002950, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 228140 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1424746 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 18 # 19- 99 CS 17 en el **periodo facturado 2018-6.**

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **JUNIO de 2018.**

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
JUNIO DE 2018	Lectura actual 425 m3 menos (-) lectura anterior 398 m3 es igual (=) a 27 m3	Sin anomalía. Sin observación. Tipo de consumo: Normal.

Que en la revisión técnica realizada al inmueble de matrícula **N°. 1424746** y al equipo de medición **N°. P1415MMRSA48004AA** el día **28 de JUNIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: *"[En el momento de esta visita no se observa que hayan fugas, predio con 3 baños, solo funcionan 2 baños, no vive nadie en el predio. Es un estudio de grabación]"*; el equipo de medida está en buen estado y con un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de **428 m3**, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que en este orden de ideas, resulta imperativo efectuar dos precisiones: 1°. Que la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y 2°. Que la Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual.

Que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

Que igualmente 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 asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por YUVANIER DE JESUS ARIAS BETANCUR identificado con C.C. No. 10002950 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 a YUVANIER DE JESUS ARIAS BETANCUR enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ K CS 34 POBLADO I 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: YUVANIER DE JESUS ARIAS BETANCUR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1424746 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

**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. 228147-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS EMILIO DELGADO TREJOS** 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	228147-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLOS EMILIO DELGADO TREJOS
Matrícula No	611095
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 34 VILLA SANTANA INTERMEDIO

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. 2742265

Resolución No. 228147-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228147 de 25 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE JUNIO DE 2018 el (la) señor(a) CARLOS EMILIO DELGADO TREJOS identificado con C.C. No. 4859595, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228147 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 611095 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 34 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-6.

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 27 de Junio de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 1705 mt³, predio se encuentra solo y no fue posible revisar las instalaciones internas debiendo de esta manera recurrir a la información que reposa en nuestro sistema 5iinco, no sin antes exhortar al usuario de la obligatoriedad que le asiste de estar presente en las visitas que por reclamaciones se programen.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Junio de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó 24 mt³, de 1678 mt³ pasó a 1702 mt³, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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”.

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el Periodo de Junio de 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS EMILIO DELGADO TREJOS identificado con C.C. No. 4859595 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) CARLOS EMILIO DELGADO TREJOS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 34 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: CARLOS EMILIO DELGADO TREJOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 611095 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: C-6586

**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. 228148-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIGDONIA ANDREA MONTOYA LOPEZ** 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	228148-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MIGDONIA ANDREA MONTOYA LOPEZ
Matrícula No	1791011
Dirección para Notificación	MZ 42 CS 14 EL REMANSO

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. 228148-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228148 de 25 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE JUNIO DE 2018 la señora MIGDONIA ANDREA MONTOYA LOPEZ identificado con C.C. No. 24766277, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228148 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1791011 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 42 CS 14 en los periodos facturados 2018-5,2018-6.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en los periodos de **MAYO y JUNIO de 2018**.

Que en la revisión técnica realizada el día **26 de JUNIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se encontró lo siguiente: "Se visitó el predio en el cual se encuentra una menor de edad, no se puede ingresar a revisar las instalaciones. Se observa el medidor está dando las llaves cerradas y sin consumo dentro del predio y abierta la llave de paso y no presenta movimiento posiblemente en este predio no hay fugas, la usuaria solicita que por favor le calibren el medidor porque le genera duda a la usuaria el funcionamiento del medidor". El equipo de medida N°. **1106389** se diagnostica que está en buen estado y tiene funcionamiento normal y registra una lectura acumulada de **1552 m3**.

Que posterior revisión técnica realizada el día **28 de JUNIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se encontró lo siguiente: "Se visitó el predio en el cual sólo se encuentra una menor de edad, se llama al número telefónico que está allí, la señora no responde, la menor de edad nos da otro número de celular, llamamos, nos contesta una señora y nos dice que todos están trabajando que no es posible atender la visita, que ellos solicitan que por favor les cambien el medidor, no están de acuerdo con el funcionamiento del medidor actual. Se observa el medidor y no presenta movimiento, se toma lectura, se ha visitado ya en varias ocasiones y no ha sido posible revisar dentro del predio".

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
MAYO DE 2018	Lectura actual 1509 m3 menos (-) lectura anterior 1477 m3 es igual (=) a 32 m3	Sin anomalía. Sin observación. Tipo de consumo: Normal
JUNIO DE 2018	Lectura actual 1540 m3 menos (-) lectura anterior 1509 m3 es igual (=) a 31 m3	Sin anomalía. Sin observación. Tipo de consumo: Normal

Que visto lo anterior, tenemos que en el caso concreto y que nos atañe, no se pudo revisar las instalaciones internas del inmueble ni el día **26**, ni el día **28 de JUNIO de 2018**, pese a que al momento de la interposición del reclamo se le informó al usuario sobre la necesidad de facilitar la realización de las visitas técnicas y este requerimiento no se cumplió, contrariando lo dispuesto en el contrato de Servicios Públicos Domiciliarios que estipula en la CLÁUSULA DÉCIMA sobre las obligaciones del suscriptor o usuario literal n) "Permitir la revisión de las instalaciones internas (...)", así que de acuerdo a lo encontrado en el sistema de información comercial

y a la visita técnica antedicha se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante lo anterior, debido a que con posterioridad a la solicitud de calibración del medidor, se solicitó la instalación de un nuevo equipo de medida, según el acta de visita de fecha **28 de JUNIO de 2018**, se procederá a **comisionar al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud No. 2743885 para que proceda a la instalación inmediata del medidor.**

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

Que igualmente 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 asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. PARCIALMENTE PROCEDENTE el reclamo presentado por MIGDONIA ANDREA MONTOYA LOPEZ identificado con C.C. No. 24766277 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 a la señora MIGDONIA ANDREA MONTOYA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 42 CS 14 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MIGDONIA ANDREA MONTOYA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1791011 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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. 228123-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

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

Resolución No	228123-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	JORGE IVAN CARDONA
Matrícula No	182550
Dirección para Notificación	CR 16 BIS # 11- 80 PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2742002

Resolución No. 228123-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228123 de 25 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE JUNIO DE 2018 el (la) señor(a) JORGE IVAN CARDONA identificado con C.C. No. 75076298, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 228123 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 182550 Ciclo: 8 ubicada en: CR 16 BIS # 11- 80 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-6

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 26 DE JUNIO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Ever Cuervo como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA97453AA el cual registra una lectura acumulada de 266 m3. Este predio presenta una posible fuga interna el cual no han reparado

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial del predio con matrícula de servicios públicos No. 182550, se observó que se ha venido facturando por la diferencia de lectura registrada por el aparato de medida del predio, y que el mismo obedece a un incremento en el consumo significativo, por lo cual se procedió con el cobro del servicio de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, así:

Periodo	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	248 mt3	200 mt3	48 m3	48 mt3	Correcto (Art. 146-Ley 142/94)

No obstante lo anterior, se procedió con el envío del personal técnico a efectuar la revisión al predio y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE MAYO DE 2018, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA97453AA el cual registra una lectura acumulada de 266 m3, y se encontró lo siguiente: **"SE REVISÓ EL PREDIO CON EL GEÓFONO, EL CUAL DETECTÓ FUGA INTERNA UBICADA EN EL BAÑO A UN LADO DE LA GERENCIA. EL CUAL SE LE SOLICITÓ LA REPARACIÓN INMEDIATA."**

Ahora bien, en visita realizada el día 26 de Junio de 2018 se verificó y no se ha corregido dicha fuga, que de conformidad con la respuesta dada en la queja No. 82 se concederá los dos periodos facturando por promedio esto es 14 m3 en el periodo de Junio y Julio de 2018.

De acuerdo a lo anterior, se puede colegir que existió una desviación significativa en el consumo, el mismo se incrementó debido a la fuga interna encontrada por el personal de la Empresa, es decir que la misma no se pudo lograr detectar fácilmente por parte del usuario, por lo cual, se procederá a reliquidar lo facturado por consumo del período de Junio de 2018 de acuerdo con el promedio del predio (14 mt3), cuyo valor se verá reflejado en el próximo período de facturación,

de la siguiente manera:

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-181619** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	408	1	35	1551	54298	-52747
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-6	408	1	35	1075	37629	-36554
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-6	408	0	0	-2	0	-1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-6	408	1	35	1111	38900	-37789
AJUSTE A LA DECENA	2018-6	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-6	408	1	35	1604	56133	-54530

Se informa que se creó la OT No. 2743795 dirigida al Grupo de Critica, con el fin de que se proceda a facturar por promedio en los dos próximos períodos, término con el que cuenta el suscriptor para efectuar las reparaciones pertinentes, según lo sugerido por el personal técnico de la Empresa.

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

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

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

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

Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JORGE IVAN CARDONA identificado con C.C. No. 75076298 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) JORGE IVAN CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 BIS # 11- 80 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: JORGE IVAN CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 182550 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

**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. 228192-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

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

Resolución No	228192-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA INES MARTINEZ GIRALDO
Matrícula No	871533
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 23 SEC-E.CIUCAFE

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. 228192-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228192 de 26 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JUNIO DE 2018 la señora MARIA INES MARTINEZ GIRALDO identificada con C.C. No. 66652949, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228192 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 871533 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 15 CS 23 en los **periodos facturados 2018-2,2018-3,2018-5,2018-4,2018-6.**

Que en primer término, se le informa al peticionario que el inciso cuarto del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, referente al Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios estipula que: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos”*. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir, **los consumos facturados en los periodos de FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO y JUNIO de 2018**, en los siguientes términos, a saber:

Que inicialmente este Departamento se pronunciará respecto a la manifestación de la propietaria del inmueble objeto de estudio consistente en: *“indica ha realizado la comparación del consumo con los predios vecinos y la misma cantidad de personas, donde se puede evidenciar que el consumo es mucho más bajo, menos de la cantidad de mt3 que le facturan en su predio”*, este Departamento procede a informar que pese a que en varios inmuebles de un mismo estrato habiten la misma cantidad de personas, se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual, por factores tanto endógenos como exógenos como el uso, el estado del equipo de medición, el estado de la tubería, entre otros, de ahí que este Departamento se pronunciará respecto de lo facturado al inmueble de matrícula N°. **871533** en los últimos 05 periodos.

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

Año	Mes	Medidor	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Causal	Observación	Tipo Consumo
> 2018	Junio	P1515MMRSA76652AA	654	626	28	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	NORMAL
2018	Mayo	P1515MMRSA76652AA	626	600	26	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	NORMAL
2018	Abril	P1515MMRSA76652AA	600	574	26	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	NORMAL
2018	Marzo	P1515MMRSA76652AA	574	555	19	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	NORMAL
2018	Febrero	P1515MMRSA76652AA	555	533	22	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	NORMAL

Que en la revisión técnica realizada el día **28 de JUNIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se encontró lo siguiente: *“[En inmueble no existen fugas, instalaciones en buen estado, en el predio habitan 04 personas]”*. El equipo de medida N°. **P1515MMRSA76652AA** está en buen estado, tiene un funcionamiento normal y registra una lectura acumulada de **668 m3**, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de

lectura como de equipo de medición.

Que las tarifas para el servicio de acueducto y alcantarillado las fija cada prestadora para el caso concreto Aguas y Aguas de Pereira S.A.S, siguiendo las metodologías que expide la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, quien es la entidad competente para regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y la Superintendencia de Servicios Públicos por su parte es el organismo encargado de verificar que los prestadores de servicios públicos domiciliarios cumplan con estas metodologías.

Que mediante el memorando Radicado No. 400-1401,00- 1218 el Subgerente del área Financiera y Administrativa de la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira señaló las tarifas que mes a mes se aplicarán en el año 2018, las cuales contemplan los siguientes cambios:

1. Cumpliendo de la resolución CRA 750 de 2016, a partir de la facturación de febrero de 2018 el consumo básico para la ciudad de Pereira quedará en 13 m3, que corresponde al último ajuste del rango básico. (...)

4. Continuación del esquema solidario (subsidios y contribuciones), para la ciudad de Pereira, en cumplimiento del Acuerdo Municipal No. 46 de diciembre 20 de 2016.

NOTA: A la fecha no se ha acumulado IPC para actualizar las tarifas, por lo tanto en el momento que el índice se ubique como mínimo en el 3%, las tarifas se actualizarán y reportarán oportunamente. Al mes de enero de 2018 el IPC para tarifas va en el 2.64%.

Que a continuación se anexan las tarifas mes a mes en el año 2018, para los servicios de acueducto y alcantarillado de Pereira del inmueble objeto de estudio, teniendo en cuenta que es de uso residencial y está clasificado como estrato 02:

TARIFAS - SERVICIO DE ACUEDUCTO - TARIFAS DOMICILIARIAS

PEREIRA - NO MULTIUSUARIOS Y MULTIUSUARIOS

COSTOS MEDIOS		MES DE CONSUMO											
IPC	0.00%	0.00%	3.37%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
COSTO	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18	
	MES DE FACTURACIÓN												
	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18	Ene-19	
Costo Medio Administrativo (CMA)	9,463.41	9,463.41	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53
Cargo por Consumo (CC)	1,500.78	1,500.78	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA													
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA													
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES													
ESTRATO / USO	CARGO	CONSUMO	CONSUMO										
	FLUJO	BÁSICO	NO BÁSICO										
Bajo - Bajo	69.2%	69.2%	0.0%										
Bajo	38.4%	38.4%	0.0%										

**TARIFAS AÑO 2018 - EN PESOS CORRIENTES - PEREIRA
SERVICIO DE ACUEDUCTO**

TARIFAS CARGO FIJO	NMT		IPC		NMT							
	3.37%		3.37%		NMT							
ESTRATO / SECTOR	MES DE CONSUMO											
	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
	MES DE FACTURACIÓN											
Bajo - Bajo	2,914.73	2,914.73	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02
Bajo	5,829.46	5,829.46	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04
TARIFAS CONSUMO BÁSICO (0- 13 M3)	MES DE CONSUMO											
	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
	MES DE FACTURACIÓN											
Bajo - Bajo	462.24	462.24	477.83	477.83	477.83	477.83	477.83	477.83	477.83	477.83	477.83	477.83
Bajo	924.48	924.48	955.65	955.65	955.65	955.65	955.65	955.65	955.65	955.65	955.65	955.65
TARIFAS CONSUMO COMPLEMENTARIO (> A 13 M3)	MES DE CONSUMO											
	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
	MES DE FACTURACIÓN											
Bajo - Bajo	1,500.78	1,500.78	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38
Bajo	1,500.78	1,500.78	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38

Que frente al tema la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios manifestó en el concepto N°. 338 de 2013 lo siguiente: *“siempre que exista medición, la empresa deberá proceder a facturar teniendo en cuenta los consumos efectivamente medidos a los usuarios, y cobrando las contribuciones o aplicando los subsidios que correspondan. La omisión de lo anterior, puede constituir una violación del régimen de los servicios públicos domiciliarios por parte del prestador, que eventualmente puede ser sancionada por esta Superintendencia”.*

Que por lo anterior la Empresa Aguas y Aguas de Pereira procura dar cabal aplicación a la normativa vigente aplicable facturando los subsidios cuando ello sea aplicable, así como facturando las tarifas legalmente procedentes.

Que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

Que igualmente 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 asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

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 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 INES MARTINEZ GIRALDO identificado con C.C. No. 66652949 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 a la señora MARIA INES MARTINEZ GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 23 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 INES MARTINEZ GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 871533 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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. 228188-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DOLLY BARCO DE SALAZAR** 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	228188-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA DOLLY BARCO DE SALAZAR
Matrícula No	1902212
Dirección para Notificación	CL 64 A # 1- 38 MZ 2 CS 16 SECTOR PARQUE INDUSTRIAL

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. 2742625

Resolución No. 228188-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228188 de 26 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JUNIO DE 2018 la señora MARIA DOLLY BARCO DE SALAZAR identificado con C.C. No. 24314393, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 228188 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1902212 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CL 64 A # 1- 38 MZ 2 CS 16 en el periodo facturado 2018-6.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de JUNIO de 2018.

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
JUNIO DE 2018	Lectura actual 570 m3 menos (-) lectura anterior 550 m3 es igual (=) a 20 m3	Sin anomalía. Sin observación. Consumo normal.

Que en la revisión técnica realizada al inmueble de matrícula N°. 1902212 y al equipo de medición N°. P1215MMCMX30044AA el día 28 de JUNIO de 2018 por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se encontró lo siguiente: “[Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado, en el inmueble habitan 03 personas]”, el equipo de medida que está en buen estado registra una lectura acumulada de 575 m3, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

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

Que adicionalmente resulta pertinente aclarar que la Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual al de otros predios, por factores tanto endógenos como exógenos como el uso, el estado del equipo de medición, el estado de la tubería, entre otros, sin que exista relación entre dichos inmuebles, ni inconsistencia en la facturación.

Que para visualizar lo anteriormente mencionado se procede a relacionar el reporte de lecturas y consumos facturados a la matrícula N°. P1215MMCMX30044AA en los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir, los consumos facturados en los periodos de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2018, a saber:

Resumen Lecturas BPM							
Servicio							
Año	Mes	Medidor	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Causal	Observación
Servicio : ACUEDUCTO							
2018	Mayo	P1215MMCMX300-44AA	550	539	11	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Abril	P1215MMCMX300-44AA	539	528	11	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Marzo	P1215MMCMX300-44AA	528	514	14	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Febrero	P1215MMCMX300-44AA	514	486	28	SIN ANOMALIA	SE VERIFICO LECTURA
2018	Enero	P1215MMCMX300-44AA	486	473	13	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION

Que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentran fugas visibles ni anomalías de otro tipo, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

Que igualmente 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 asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA DOLLY BARCO DE SALAZAR identificado con C.C. No. 24314393 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 a la señora MARIA DOLLY BARCO DE SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 64 A # 1- 38 MZ 2 CS 16 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 DOLLY BARCO DE SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1902212 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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. 228158-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ARNOLIA RIVERA LADINO** 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	228158-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA ARNOLIA RIVERA LADINO
Matrícula No	344531
Dirección para Notificación	CR 2 # 42- 53 JORGE ELIECER GAITAN

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. 2742603

Resolución No. 228158-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228158 de 26 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JUNIO DE 2018 el (la) señor(a) MARIA ARNOLIA RIVERA LADINO identificado con C.C. No. 24955793, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228158 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 344531 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CR 2 # 42- 53 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-6.**

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

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el período de JUNIO de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de JUNIO de 2018 el medidor registró de **128 m3 a 157 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **29 m3**.

En visita realizada el 29 de JUNIO de 2018 se encontró medidor No. C16LA475099AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **169 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, en el predio habitan 3 personas y se observó que las instalaciones estaban en buen estado sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

De otro lado, se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo. Adicionalmente, la Empresa ha facturado según lo registrado en el medidor ajustándose así lo ordenado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 146.

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 asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en el período de JUNIO de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con

base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ARNOLIA RIVERA LADINO identificado con C.C. No. 24955793 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 ARNOLIA RIVERA LADINO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 42- 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: MARIA ARNOLIA RIVERA LADINO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 344531 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

**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. 228242-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

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

Resolución No	228242-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	RUBIELA OSPINA GARCIA
Matrícula No	49932
Dirección para Notificación	CL 4 # 17 - 14 SAN JUDAS

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. 2743161

Resolución No. 228242-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228242 de 28 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE JUNIO DE 2018 el (la) señor(a) RUBIELA OSPINA GARCIA identificado con C.C. No. 24952547, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228242 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 49932 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 5 # 11- 33 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-6.**

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

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el período de JUNIO de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de JUNIO de 2018 el medidor registró de **460 m3 a 477 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **17 m3**.

En visita realizada el 3 de JULIO de 2018 se encontró medidor No. P1115MMCCA22294AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **480 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, en el predio habita 1 persona y se observó que las instalaciones estaban en buen estado sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

De otro lado, se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo. Adicionalmente, la Empresa ha facturado según lo registrado en el medidor ajustándose así lo ordenado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 146.

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 asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en el período de JUNIO de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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 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 RUBIELA OSPINA GARCIA identificado con C.C. No. 24952547 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) RUBIELA OSPINA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 4 # 17 - 14 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RUBIELA OSPINA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 49932 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

**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. 228248-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CATALINA MORALES 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	228248-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	CATALINA MORALES MARTINEZ
Matrícula No	19616201
Dirección para Notificación	CR 37 C # 71 A - 52 PS 2 VILLA DEL BOSQUE

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. 2743187

Resolución No. 228248-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228248 de 28 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en atención al reclamo interpuesto ante la Empresa el día **28 de JUNIO de 2018** radicado con el número 228248 mediante el cual el usuario expresa su inconformidad en los siguientes términos: "*[usuario se encuentra inconforme con el cobro de 12 mt3 del consumo en el periodo de facturación de [JUNIO] de 2018. Con observación medidor frenado, usuaria manifiesta que el predio está en construcción y el agua lo están tomando del primer piso ella dice que no ha consumido aguas de la independización. Su promedio normal es de 12 mt3. Solicita revisión y reliquidación]*", lo anterior respecto al predio ubicado en la CR 37 C # 71 A - 52 PS 2 del barrio: VILLA DEL BOSQUE con matrícula de servicios públicos No. 19616201, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **JUNIO de 2018**.

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
JUNIO DE 2018	Lectura actual 0 m3 menos (-) lectura anterior 0 m3 es igual (=) a 0 m3	Medidor Frenado. Facturación de 12 m3 con base en el Artículo 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **03 de JULIO de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: "*[Medidor funcionando, al abrir la llave el medidor gira inmediatamente, el predio está desocupado, en construcción, consumen agua del primer piso a través de la manguera, instalaciones en buen estado]*". El medidor que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registra una lectura acumulada de **02 mt3**, es decir, el medidor reporta diferencia de lectura.

Que con el diagnóstico técnico antedicho se desvirtúa que el medidor esté frenado como erróneamente fue reportado por el equipo de lectura.

Que en este orden de ideas, se concluye que es procedente reliquidar a favor del predio reclamante la diferencia entre la lectura real y lo facturado, en el periodo de **JUNIO de 2018**, es decir, **10 m3**. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera.

Que de conformidad de los fundamentos de hecho anteriormente referidos, es procedente acceder a las pretensiones incoadas para con ello dar cabal aplicación a la normativa vigente aplicable al sector.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -27541 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	486	2	12	3103	18617	-15514

TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-6	486	0	0	0	42	-42
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-6	486	0	0	0	-42	42
AJUSTE A LA DECENA	2018-6	486	0	0	-1	-4	4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-6	486	2	12	-407	-2444	2037
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-6	486	2	12	-394	-2364	1970
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-6	486	2	12	3208	19246	-16038

Que de conformidad de los fundamentos de hecho anteriormente referidos, es procedente acceder a las pretensiones incoadas para con ello dar cabal aplicación a la normativa vigente aplicable al sector.

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 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 CATALINA MORALES MARTINEZ

identificado con C.C. No. 42156448 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 a la señora CATALINA MORALES MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 37 C # 71 A - 52 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: CATALINA MORALES MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19616201 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

**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. 228240-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOHAN STIVEN CASTAÑEDA SANTANA** 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	228240-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	JOHAN STIVEN CASTAÑEDA SANTANA
Matrícula No	997866
Dirección para Notificación	CR 35 # 80 B- 38 PS 2 LIBERTADOR

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. 2743202

Resolución No. 228240-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228240 de 28 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE JUNIO DE 2018 el señor JOHAN STIVEN CASTAÑEDA SANTANA identificado con C.C. No. 1088278136, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 228240 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 997866 Ciclo: 12 ubicada en: CR 35 # 80 B- 38 PS 2 en **el periodo facturado 2018-6**

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **JUNIO de 2018**.

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
JUNIO DE 2018	Lectura actual 153 m3 menos (-) lectura anterior 134 m3 es igual (=) a 19 m3	Sin anomalía. Sin observación. Tipo de consumo: Normal.

Que en la revisión técnica realizada al inmueble de matrícula N°. **997866** y al equipo de medición N°. **C17LA172206AA** el día **03 de JULIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se encontró lo siguiente: “[Se visita el predio, se verifica el medidor y se observa que tiene una lectura de 145 m3, al parecer hay una mala lectura, instalaciones en buen estado, medidor no muestra movimiento estando la llave cerrada]”

Que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial **se identifica que se presentó diferencia de lectura aunque el predio se reporte como recién habitado, además la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio.**

Que así mismo se identifica que se presentó un error de lectura en el periodo de **JUNIO de 2018**, en consecuencia se reliquidará el consumo facturado en el periodo de **JUNIO de 2018** con base en diferencia de lectura registrada en el medidor correspondiente a **11 m3**, lo anterior en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. 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 -20879 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-6	477	11	19	17065	29476	-12411

ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-6	477	11	13	-12208	-14428	2220
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-6	477	11	19	17642	30472	-12830
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-6	477	11	13	-11809	-13956	2147
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-6	477	0	0	-4	0	-4

Que adicionalmente, el área jurídica del Departamento de Servicio al Cliente generó la solicitud N°. **2743895** con el fin de que el Departamento de facturación y cartera de la empresa proceda a efectuar las gestiones necesarias tendientes a corregir la lectura de la matrícula N° **997866** que está en **145 mt3**.

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

Que igualmente 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 asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOHAN STIVEN CASTAÑEDA SANTANA identificado con C.C. No. 1088278136 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 JOHAN STIVEN CASTAÑEDA SANTANA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 35 # 80 B- 38 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: JOHAN STIVEN CASTAÑEDA SANTANA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 997866 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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. 228266-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

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

Resolución No	228266-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	RODRIGO RIVERA VILLA
Matrícula No	1006998
Dirección para Notificación	CL 83 # 38 B- 62 CS 22 VILLA LIGIA II

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 228266-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228266 de 29 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE JUNIO DE 2018 el (la) señor(a) RODRIGO RIVERA VILLA identificado con C.C. No. 10121801, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228266 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1006998 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CL 83 # 38 B- 62 CS 22 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-6.

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

Este Departamento se pronunciará respecto a la inconformidad con el cobro de la reconexión del servicio.

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de MAYO de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de TREINTA Y TRES MIL CIENTO NOVENTA PESOS (\$33.190), con fecha límite de pago el 31 de MAYO de 2018.

Por lo anterior, el día 2 de JUNIO de 2018, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio; pero, el usuario se opuso a la suspensión, según lo afirmado por el funcionario de corte.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago de forma extemporánea, **ya que pagó el día 5 de JUNIO de 2018.**

En ese sentido es importante hacer las siguientes aclaraciones: 1). La Empresa genera el corte en edad 2, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por más de 2 meses, tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación, 2) El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada.

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual o mayor a 2 meses siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio, razón por la cual los valores en reclamación por concepto reconexión no será modificados, ya que estos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario.

De lo expuesto anteriormente se puede concluir que el valor de TREINTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS (\$35.937), por concepto de reconexión del servicio **no será reliquidado.**

Por último, se le informa que el pago debe realizarse dentro de los términos establecidos y que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura y realizar el pago correspondiente como son la página www.aguasyaguas.com.co opción imprimir factura, ingresando el

número de su matrícula del servicio de agua o los kioscos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la redmulticolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

Artículo 142 de la ley 142 de 1994. *Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. **Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por RODRIGO RIVERA VILLA identificado con C.C. No. 10121801 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) RODRIGO RIVERA VILLA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 83 # 38 B- 62 CS 22 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: RODRIGO RIVERA VILLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1006998 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se

interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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. 228270-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AMADOR AUGUSTO GARCIA POLO** 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	228270-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	AMADOR AUGUSTO GARCIA POLO
Matrícula No	1591809
Dirección para Notificación	CR 46 # 80- 09 HACIENDA CUBA HACIENDA CUBA

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. 228270-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228270 de 29 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE JUNIO DE 2018 el (la) señor(a) AMADOR AUGUSTO GARCIA POLO identificado con C.C. No. 79294194, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 228270 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1591809 Ciclo: 9 ubicada en: CR 46 # 80- 09 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-6

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

Este Departamento se pronunciará respecto a la inconformidad con el cobro de la reconexión del servicio.

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de MAYO de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de CINCUENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS (\$53.280), con fecha límite de pago el 31 de MAYO de 2018.

Por lo anterior, el día 2 de JUNIO de 2018 a las 02:36 PM, se generó orden de suspensión, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio; sin embargo, el usuario se opuso al corte.

No obstante, al revisar el sistema se encontró que el usuario pagó el mismo día 2 de JUNIO de 2018 a las 9:29 AM. De lo expuesto anteriormente se puede concluir que el pago fue realizado antes del desplazamiento de los funcionarios para ejecutar la suspensión; por lo anterior, será reliquidado el cobro por reconexión del servicio por TREINTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS (\$35.937)

Por último, se le informa que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura y realizar el pago correspondiente como son la página www.aguasyaguas.com.co opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioscos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la redmulticolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -35937 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-6	484	0	0	0	35937	-35937

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

Artículo 142 de la ley 142 de 1994. *Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

Artículo 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 AMADOR AUGUSTO GARCIA POLO identificado con C.C. No. 79294194 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) AMADOR AUGUSTO GARCIA POLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 46 # 80- 09 HACIENDA CUBA 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: AMADOR AUGUSTO GARCIA POLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1591809 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

**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. 228288-52 de 3 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DORA LILIA AGUIRRE SIERRA** 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	228288-52
Fecha Resolución	3 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	13 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	DORA LILIA AGUIRRE SIERRA
Matrícula No	452987
Dirección para Notificación	LT 56 B CRUCERO DE CUBA

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. 2743567

Resolución No. 228288-52

DE: 3 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228288 de 29 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE JUNIO DE 2018 la señora DORA LILIA AGUIRRE SIERRA identificada con C.C. No. 42104403, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228288 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 452987 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: LT 56 B en el **periodo facturado 2018-6.**

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en los **periodos** de **MAYO y de JUNIO de 2018.**

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el **03 de JULIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N°. **0115MMCMK022587AA**, el cual registra una lectura acumulada de **2758 m3**, *“Instalaciones en buen estado, un baño, 4 habitantes”*.

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIÓN
MAYO DE 2018	Lectura actual 2717 m3 menos (-) lectura anterior 2717 m3 es igual (=) a 0 m3	Medidor no se puede leer. Medidor tapado. Facturación de 12 m3 por Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.
JUNIO DE 2018	Lectura actual 2754 m3 menos (-) lectura anterior 2717 m3 es igual (=) a 37 m3	Sin anomalía. No se percibe daño es consumo. Predio ocupado por 05 personas se ajustan consumos del mes anterior, sin fugas.

Que en este orden de ideas, para el periodo de **MAYO de 2018** al predio no se le pudo tomar lectura; razón por la cual la Empresa facturó el consumo con base en el promedio histórico del predio que es de **12 mt3**, para el período **JUNIO de 2018** al predio se le tomó lectura, pero dicha lectura correspondía a los dos periodos (**MAYO y JUNIO de 2018**), por lo cual la Empresa procedió a descontar el consumo facturado por promedio en el período anterior, es decir, que no se facturaron los **37 m3** que arrojó la diferencia de lectura, se facturaron **25 m3**, pues se descontaron los **12 m3** que ya habían sido facturados.

Que por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor, por cuanto la Empresa facturó el consumo con base en la diferencia de lectura y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Así mismo es de resaltar que 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.

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente

del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

Que igualmente 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 asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DORA LILIA AGUIRRE SIERRA identificado con C.C. No. 42104403 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 a la señora DORA LILIA AGUIRRE SIERRA enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 56 B 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: DORA LILIA AGUIRRE SIERRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 452987 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de

Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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