

**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. 6090-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIRO IVAN ROJAS OLAYA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>6090-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	JAIRO IVAN ROJAS OLAYA
Matrícula No	1815463
Dirección para Notificación	CL 94 # 15- 95 TORRE 5 APTO 203 VILLA OLIMPICA

**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. 6090-52**

**DEL 4 DE JULIO DE 2018**

**SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA Y EL SUSCRIPTOR, ASÍ MISMO SE PROCEDERA CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) AL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No. 1815463.**

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

**CONSIDERANDO**

1) Aguas y Aguas de Pereira, es una empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

2) La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.

3) Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificado en las normas colombianas que establecen la obligación de realizar el cambio de los equipos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con las Normas vigentes que regulan la materia.

4) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

5) En este caso usted como usuario de la matricula No. .1815463 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, la respuesta de usted como suscriptor es no permitir el cambio.

6) Frente a esta respuesta del usuario es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la Empresa determina el R-160.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio a pesar de haberse realizado comunicación de dicho cambio, por lo cual se ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos.

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

8) En lo anterior anterior, se expresan a continuación los HECHOS relevantes.

## HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No.1815463 correspondiente al predio ubicado en CL 94 # 15- 95 TORRE 5 APTO 203 Barrio VILLA OLIMPICA, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por uno que tenga un **avance tecnológico** que permita medir efectivamente el agua potable que se utiliza. Para ello la Empresa efectuó dos socializaciones que manifestaban la necesidad del cambio de medidor. Estas fueron mediante una carta emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira. No obstante el usuario manifestó su desacuerdo para que se realizara el procedimiento de cambio, desconociendo la condición contractual.

**Legitimación para el cambio de medidores por AVANCE TECNOLÓGICO.** Que en el caso concreto y con el fin de dar cabal respuesta a las pretensiones planteadas por el peticionario 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 analizó el caso bajo examen encontrando lo siguiente:

Que se hace necesario informar que SI existe justificación para el cambio del medidor, y que éste trae consigo ventajas para el usuario, así como que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos legales vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, donde se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia **con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente: “**Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.** (...) **9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.**”

*CLAUSULA DECIMO QUINTA, 4) Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos: (...). n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.*

Que respecto a la solicitud de realizar pruebas de calibración al medidor a cargo de la Empresa, se le aclara al usuario que la Empresa **no está obligada** a realizar prueba de calibración en el laboratorio a todos los medidores que retira, sino que este servicio lo solicita y cancela el mismo usuario debido a que el estudio de estos equipos acarrea un costo que no está incluido en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante la directiva No 098 del día 24 de Marzo de 2017 emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al trasladar el medidor al laboratorio y realizar todas las pruebas, por tanto, si está interesado en que se realice calibración del aparato de medida, puede solicitarlo en el Centro de Servicios de la Empresa y asumir su costo.

3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. **2733660** para cambio de medidor el **30 de Mayo de 2018** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

4) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula 1815463 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición.

5) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula 1815463, debido a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar las irregularidades que se presentan, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAUSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

**“Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios

públicos, en los siguientes eventos:

(...)

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

(...)

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

La presente decisión está articulada en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

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

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.”

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.”

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

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

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

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

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

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

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

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

## **RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.**

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

(...)

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

(...)

Una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y a los hechos que dan origen a la suspensión, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

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

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

### ***RESUELVE:***

**Artículo 1°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1815463, ubicado en CL 94 # 15- 95 TORRE 5 APTO 203 Barrio VILLA OLIMPICA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

**Artículo 2°.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

**Artículo 3°.** 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 E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

**Artículo 4°.** Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

**Artículo 5°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

### ***NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE***

Dado en PEREIRA, el 4 DE JULIO DE 2018

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. 5962-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>5962-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1236694
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM CENTRO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 4 DE JULIO DE 2018

Señor (a):

**ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**  
SERUSUARIO@HOTMAIL.COM - CENTRO  
Teléfono: 3158201166 3108226611  
PEREIRA

<b>DERECHO DE PETICIÓN:</b>	<b>No. 5962 Radicado el 21 DE JUNIO DE 2018</b>
<b>Matrícula No.:</b>	<b>1236694</b>
Calidad del Peticionario:	Otros
Causal de la Petición:	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN:** DOCUMENTOS.

### **CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**

Que para proferir el presente acto administrativo la entidad tuvo en cuenta las siguientes consideraciones de hecho y de derecho que se relacionan a continuación:

#### **CONSIDERACIONES GENERALES**

Que la legitimación por activa es aquella facultad conferida a persona natural o jurídica determinada para elevar peticiones, quejas y recursos frente a la empresa.

Que la prestación de los servicios públicos en Colombia cuenta con un régimen legal especial y preferente, que regula la relación Usuario – Empresa enmarcada en un contrato de condiciones uniformes o también denominado de servicios públicos domiciliarios, de tal suerte que la Ley 142 de 1994 en su artículo 9° establece que los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, a solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que en el Concepto SSPD 191 de 2010 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronunció en el siguiente sentido: “[...] el suscriptor o usuario es la persona que está legitimada para provocar la protección de sus derechos ante la empresa y ante la SSPD y para reclamar su insatisfacción o vulneración.

*Interpretar en otro sentido esta facultad provocaría que eventualmente la administración se pronuncie sobre intereses de terceros totalmente ajenos a la relación administrativa de la que se conoce, en desmedro del derecho de otros a disponer sobre sus propios intereses y del debido proceso de quienes ignoran la existencia de una actuación ante los prestadores.*

Lo anterior guarda relación con lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia T-817-2002 en su análisis sobre los requisitos para establecer la legitimidad en la causa cuando se persigue la protección judicial del derecho de petición en los servicios públicos domiciliarios:

*“[DERECHO DE PETICION-Demandante no presentó a su nombre la solicitud (...) SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Legitimación para presentar peticiones cuando no coincida la condición de propietario o*



usuario del inmueble. (...).

No es posible que la normatividad aplicable a las relaciones contractuales entre el propietario del inmueble o el suscriptor y las empresas prestadoras de servicios públicos, se traslade de manera íntegra a las relaciones de tipo constitucional que se establecen por virtud del ejercicio del derecho de petición, entre usuarios de los servicios públicos domiciliarios y las empresas prestadoras. De aceptarse así, solamente quien figure como propietario del inmueble o suscriptor, estaría facultado para solicitar información o modificación de ciertos aspectos relativos a la ejecución del contrato de servicios públicos. Esto, sin embargo, no implica que el derecho de petición pueda ser ejercido de manera indiscriminada por personas totalmente ajenas a la relación contractual establecida entre la entidad y el usuario, ni que aquellas estén legitimadas para obtener información detallada sobre los consumos, o para exigir la prestación de servicios adicionales o la reducción de las sumas facturadas, por ejemplo; precisamente porque situaciones como éstas integran el derecho de los usuarios, caso por caso, a gozar de los servicios públicos domiciliario en ciertas y determinadas condiciones. (...)

Por otro lado, de los artículo 365 y siguientes de la Constitución, 9, 134 y siguientes y 152 y siguientes, de la Ley 142 de 1994, se desprende una protección especial a los usuarios de los servicios públicos. Esta protección es desarrollada entre otras por las normas que prevén la posibilidad de efectuar peticiones respetuosas ante las entidades prestadoras. En consecuencia y como se trata de una protección especial al usuario, será éste el legitimado para su ejercicio, con lo cual la condición de usuario del servicio público, se convierte en el elemento relevante y necesario para que se garantice el objetivo del derecho de petición.

La inobservancia de este requisito podrá generar que en situaciones concretas se profieran decisiones administrativas o judiciales, en muchas ocasiones vinculantes, sin el concurso de los verdaderos interesados en ellas, con lo cual incluso los propios usuarios podrán verse afectados por la inadvertencia de las autoridades administrativas o judiciales sobre el punto] [...]”.

Que en este orden de ideas, en tratándose de peticiones regidas por el marco normativo aplicable al sector de los servicios públicos domiciliarios, quienes gozan de la legitimación por activa para incoar peticiones a la administración son los suscriptores, usuarios, o personas que prueben que su actuación a nombre del suscriptor o usuario tiene la aquiescencia de este, ya sea a través de un poder o un mandato debidamente conferido, de tal suerte que sin importar que entre la persona representada o quien la representa exista una relación de tipo comercial, contractual, civil o de otro tipo de vínculo, resulta imperativo para las prestadoras cerciorarse que los directamente interesados tengan conocimiento de la actuación administrativa que se suscite dentro de la competencia del contrato de servicios públicos y que consientan en ello, para no conculcar sus derechos y al tiempo dar cabal aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa.

Que igual posición ha sostenido el CONSEJO DE ESTADO. Mediante la sentencia proferida por la SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. SECCIÓN QUINTA Consejera Ponente: LUCY JEANNETTE BERMÚDEZ. Bogotá D.C., treinta y uno (31) de marzo de dos mil dieciséis (2016) Radicación No. 66001-23-33-000-2015-00569-01. **Accionante: ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO.** Accionado: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y otro, que a la letra dice:

(...) 4. Cuestión previa – Falta de legitimación en la causa por activa

Previo a estudiar el fondo de la impugnación la Sala se debe pronunciar sobre la excepción propuesta por la Empresa de Energía de Pereira, en la contestación de la demanda, por falta de legitimación en la causa por activa, sobre la que no se manifestó el a quo.

La empresa de servicios públicos, demandada en la presente acción, luego de hacer referencia al objeto de la acción de cumplimiento, indicó que la legitimación en la causa por activa no se presenta en el caso bajo estudio, toda vez que, “el acto administrativo del cual se solicita el cumplimiento está caracterizado por ser de contenido particular y no general, lo que produce como efectos que quienes estén legitimados para su accionar sean los directamente afectados con la emisión del respectivo acto administrativo que se acusa como desconocido” y no se probó dicha calidad en el demandante.

Revisada la documentación que soporta la presente acción encuentra la Sala que en el caso que se estudia, el accionante carece de legitimación en la causa por activa pues no demostró con la prueba idónea la calidad de propietario del inmueble al que se ordenó la devolución vía factura de los cobrado en exceso, según el numeral

tercero de la Resolución No. 20122400004035 del 17 de febrero de 20121, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como pasa a explicarse:

*Es preciso hacer referencia a la institución de la legitimación en la causa, para lo cual lo señalado por la Sección Tercera, en sentencia de 25 de septiembre de 2013, resulta pertinente. En esa oportunidad sostuvo: “el análisis sobre la legitimación en la causa se contrae a dilucidar si existe, o no, relación real de la parte demandada o de la demandante con la pretensión que ésta fórmula o la defensa que aquélla propone, pues la existencia de tal relación constituye condición anterior y necesaria para dictar sentencia de mérito favorable a una o a otra”.*

*Ahora bien, respecto de la acción de cumplimiento, es importante señalar que en principio su ejercicio está en cabeza de cualquier persona; sin embargo, cuando se trata de la materialización de derechos subjetivos, sólo el afectado o el titular del derecho puede exigir su cumplimiento.*

*En este sentido, esta Corporación se pronunció mediante sentencia de 23 de febrero de 2003, en la cual estableció que en la acción de cumplimiento, cuando están involucrados derechos particulares y concretos, se requiere el ejercicio por parte del directamente interesado, o a través de apoderado, quien debe ser abogado (...).*

*Para acreditar la legitimación en la causa por activa dentro de la presente acción, el señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO, debió aportar el documento idóneo que lo acreditara como propietario o arrendatario de uno de los inmuebles ubicados en al menos uno de los conjuntos a los que la Superintendencia ordenó hacer la mencionada devolución o constancia de la Empresa de Energía de Pereira que indicara que éste es su usuario, pero dicha prueba no se aportó en el proceso, motivo por el cual, no se documentó que el accionante fuera uno de los usuarios beneficiados con la devolución ordenada en el numeral tercero de la Resolución No. 20122400004035 del 17 de febrero de 20122, motivo por el cual se declara probada la excepción propuesta por la Empresa de Energía de Pereira.*

*Ahora bien, de acuerdo a la litis planteada por el actor no puede afirmarse que el cumplimiento que pretende se derive un interés general, para dar por superada la falta de legitimación indicada.*

*Por todo lo anterior, la Sala revocará la sentencia proferida por el Tribunal Administrativo de Risaralda el 10 de febrero del año en curso y, en su lugar, declarará probada la falta de legitimación en la causa por activa del señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO, propuesta por la Empresa de Energía de Pereira en contestación de la demanda. (...)*

Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1° en materia de peticiones, quejas y recursos señala: “[...] cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes<sup>3</sup> [...]”.

Que adicionalmente la SSPD ha manifestado: “[...] si un prestador basa su argumento de no resolver de fondo un recurso y lo rechaza, con fundamento estricto en el artículo 77 del CPACA, no procede sanción por parte de esta Entidad y tampoco se configura el SAP, porque el legislador no lo previó así. Debe tener en cuenta el consultante, que en el derecho existen diversas escuelas de hermenéutica jurídica, que permiten la interpretación de las normas, de una forma exegética o adecuada al positivismo legalista o integral basada en principios.

Que la Corte constitucional asimismo ha puntualizado: “Así las cosas resulta meridianamente claro que el derecho de petición comporta varias manifestaciones en las cuales el legislador colabora en su configuración legal y en su desarrollo constitucional. En consecuencia conforme a la jurisprudencia de esta Corte el derecho de petición al igual que los demás derechos fundamentales consagrados en el orden constitucional no tienen

---

<sup>2</sup> Folios Nos. 31 a 53.

<sup>3</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1°.

per-se el carácter de absolutos, pues cuentan con los límites impuestos por los derechos de los demás y el orden jurídico.

En este sentido el Legislador, puede, en ejercicio de la cláusula general de competencia prevista en el artículo 150 superior definir los distintos elementos materiales para concretar el ejercicio de los derechos fundamentales y por lo tanto es un deber constitucional la prevalencia de interés general y la carga ética de todo ciudadano de respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios. (art. 95 num. 1 y 5 Constitucional)".

## CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO

Que el día **21 de JUNIO de 2018** el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686, presentó el **derecho de petición** radicado con el número **5962** y consistente en: **"solicitud de información o documentos (ADJUNTO PETICION 18518 CABO MARZO)"**. Lo anterior respecto del inmueble CABO MARZO P.H. con matrícula **No. 1236694** ubicado en la dirección CR 17 # 10- 61 PINARES DE SAN MARTÍN.

Que la **Ley 1564 de 2012** Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones establece:

**"Artículo 74. Poderes.** Los poderes generales para toda clase de procesos solo podrán conferirse por escritura pública. El poder especial para uno o varios procesos podrá conferirse por documento privado. En los poderes especiales los asuntos deberán estar determinados y claramente identificados.

El poder especial puede conferirse verbalmente en audiencia o diligencia o por memorial dirigido al juez del conocimiento. El poder especial para efectos judiciales deberá ser presentado personalmente por el poderdante ante juez, oficina judicial de apoyo o notario. Las sustituciones de poder se presumen auténticas.

Los poderes podrán extenderse en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello; en ese último caso, su autenticación se hará en la forma establecida en el artículo 251.

Cuando quien otorga el poder fuere una sociedad, si el cónsul que lo autentica o ante quien se otorga hace constar que tuvo a la vista las pruebas de la existencia de aquella y que quien lo confiere es su representante, se tendrán por establecidas estas circunstancias. De la misma manera se procederá cuando quien confiera el poder sea apoderado de una persona.

Se podrá conferir poder especial por mensaje de datos con firma digital.

Los poderes podrán ser aceptados expresamente o por su ejercicio".

Que la Corte Constitucional en la Sentencia T-998/06 del Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAÚJO RENTERÍA de noviembre de dos mil seis señaló respecto a la **LEGITIMACION EN LA CAUSA POR ACTIVA** que el *"Poder especial adquiere plena validez cuando cumple con todas sus formalidades"*.

Que resulta imperativo aclarar que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el derecho de petición en mención a nombre de CABO MARZO P.H. con matrícula **No. 1236694**, por cuanto a pesar de que **la AUTORIZACIÓN se denomina como "especial"** de su mandato consistente en: *"MARÍA CRISTINA MEJÍA (...) actuando en nombre propio y/o como representante legal de CABO MARZO P.H. (...) confiere AUTORIZACIÓN amplio y suficiente al señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO (...) para que en calidad de mandatario, inicie y lleve a cabo ante Aguas y Aguas de Pereira y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, todos los trámites y acciones que sean necesarios para iniciar o continuar si se ha iniciado, llevando hasta su finalización el (los) proceso (s) administrativo (s) y/o sancionatorio (s), con motivo de la MEDICIÓN Y CONTRIBUCIÓN, en razón de la prestación del servicio y/o ejecución del (los) contrato (s) correspondientes a las zonas comunes, o cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que la prestadora esté sometida. (...) El mandatario*

*queda facultado para ejercer el derecho de petición, cursar la vía gubernativa, transigir la litis, para iniciar y desistir de las demandas o acciones a que hubiere lugar, para conciliar, para recibir y ejercer las demás facultades, y es especial para otorgar poder a un abogado en mi nombre con el fin de ejercer las reclamaciones o acciones ante las autoridades anteriormente señaladas, y en los términos del presente mandato”, se desprende que el poder conferido es un poder general no especial y a la luz de la **Ley 1564 de 2012** anteriormente mencionada no tiene plena validez, pues no fue conferido por escritura pública ni se extendió en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello.*

Que además como lo aclara la Corte Constitucional en la Sentencia C-1178 de 2001.(...) “Como es sabido el contrato de mandato es uno entre los diversos negocios jurídicos de gestión y consiste, de conformidad con los artículos 2142 del Código Civil y 1262 del Código de Comercio, en que el mandatario se encarga de adelantar negocios jurídicos o actos de comercio, por cuenta del mandante, con representación o sin ella. En tanto el apoderamiento es un acto unilateral, que puede ser aceptado o no, en virtud del cual una persona autoriza a otra para actuar a su nombre y representación.

Ahora bien, lo que ordinariamente ocurre es que el contrato de gestión precede y genera el acto de apoderamiento, pero esta íntima relación no permite confundir los efectos de uno y otro, porque mientras el acto de apoderamiento es oponible a quienes por causa del mismo se relacionan con el poderdante y con el apoderado, el contrato de gestión rige las relaciones internas entre estos de manera preferente al acto de apoderamiento, pero sin trascender a quienes se vinculan con el apoderado y el poderdante por razón de la representación, porque con respecto de aquellos el contrato de gestión viene a ser *res inter alios acta*.”

Que por su parte la Corte Constitucional mediante la Sentencia T-207/97 sobre el derecho de petición en interés particular consideró: “(...) *En lo referente al interés particular, si bien la norma no distingue y de la Constitución no podría derivarse que el derecho de petición en esa modalidad esté exclusivamente representado por el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición, es claro que, si quien dice representar a alguien adelanta una gestión profesional, como la que cumple el abogado, y no simplemente voluntaria, las normas aplicables a las peticiones que el representante eleve ante la autoridad son las propias de esa profesión, que tiene en nuestro sistema jurídico un régimen especial, además de las consagradas para el tipo de asunto que se tramita. Así, si se trata de un proceso judicial, serán las reglas propias del respectivo juicio las que deban observarse, con arreglo al artículo 29 de la Carta (...)*”.

Que la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD 91 de 2016 manifestó: “[...] *el régimen de los servicios públicos necesariamente impone la obligación para la autoridad de validar la calidad con la que actúa el peticionario; luego aun cuando ni el procedimiento general administrativo ni el régimen de los servicios públicos domiciliarios prevén la inadmisión o rechazo de una “petición” por aspectos relativos a la condición o calidad en la que se actúa, si quien la eleva no acredita la condición de usuario, suscriptor o suscriptor potencial al amparo del contrato de servicios públicos y la Ley 142 de 1994, la respuesta, dependiendo del caso concreto, podrá ser negativa, pues, en principio, no le asiste interés, aspecto que debería acreditar el interesado [...]*”.

Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1° en materia de peticiones, quejas y recursos señala: “[...] *cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes! [...]*”.

Que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios en atención al principio de eficiencia advierte la necesidad de encausar la actuación administrativa para no conculcar los derechos de los usuarios, dar aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa, así como también garantizar la protección del derecho de petición en los servicios públicos al tenor de lo estimado por la Corte constitucional en la sentencia **C-826/13** que a la letra dice: “(...) *es evidente para esta Corporación que el principio de eficacia impide que las autoridades administrativas permanezcan inertes ante situaciones que involucren a los ciudadanos de manera negativa para sus derechos e intereses. Igualmente, que la eficacia de*

---

<sup>1</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1°.

*las medidas adoptadas por las autoridades debe ser un fin para las mismas, es decir, que existe la obligación de actuar por parte de la administración y hacer una real y efectiva ejecución de las medidas que se deban tomar en el caso que sea necesario, en armonía y de conformidad con el debido proceso administrativo”.*

Que la solicitud de los registros de quién es el titular o representante legal de una Copropiedad tienen por finalidad fundamentar de manera adecuada la legitimación activa del peticionario en la actuación administrativa que adelanta la entidad, entonces se requiere que el mismo sea actualizado precisamente por la variabilidad que puede tener esa parte activa, es decir, que quien hoy es representante legal mañana no lo sea y por tanto pierda la calidad de persona legitimada, al ser tan variable esto se requiere que el mismo sea actualizado para tener la certeza de que la actuación que se adelanta no está viciada y tiene una legitimación adecuada y la misma está debidamente probada y sustentada.

Que este Departamento advierte que en el escrito petitorio se relacionan 03 partes diferentes dentro del marco de la prestación del servicio que presta la empresa, sin que se hubiese legitimado la relación existente entre el poderdante y apoderado, ni y entre quien se aduce es representante legal de la copropiedad y la empresa de conformidad con la normatividad vigente.

Que en consecuencia se procederá a vincular a la presente actuación administrativa al representante legal de Copropiedad, notificándolo del presente acto administrativo con la siguiente finalidad:

Que el representante legal acredite su legitimidad para incoar peticiones a la entidad allegando **certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada.**

Que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** en el evento de que el representante legal debidamente legitimado no desee interponer directamente los derechos de petición, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que:

- Los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados.** y pueden conferirse verbalmente o por documento privado.
- **Los poderes generales se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública.**

Que en este orden de ideas, el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 no acreditó que quien confiere el poder general ostenta la calidad de Representante legal de la copropiedad y el poder general no está debidamente conferido, por lo cual se concluye que el señor PATIÑO adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el presente derecho de petición.

Que en este orden de ideas nos encontramos ante una petición incompleta, por lo cual resulta imperativo solicitar al reclamante que complete la petición suministrando los documentos solicitados según las consideraciones de hecho y derecho expuestas anteriormente y relacione el número del derecho de petición al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de **quince (15) días**. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

### **Ley 1755 de 2015, Artículo 17, inciso 2°.**

**“Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.

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

## RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: Declarar incompleto** el derecho de petición presentado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: Vincular** a la presente actuación administrativa al representante legal de Copropiedad con matrícula **No. 1236694**, notificándolo del presente acto administrativo en la dirección registrada en el sistema de información comercial correspondiente al área común, es decir, CR 17 # 10- 61 PINARES DE SAN MARTÍN con la finalidad que allegue a la Empresa **certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada para acreditar la calidad de representante legal** y en el evento de que el representante legal debidamente legitimado no desee interponer directamente los derechos de petición, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**, y pueden conferirse verbalmente o por documento privado, y los poderes generales por su parte se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública, y que relacione el número del derecho de petición al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de **quince (15)** días. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el derecho de petición con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

**ARTICULO TERCERO. Notificar** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor Antonio José López Patiño enviando citación a correo electrónico: [serusuario@hotmail.com](mailto:serusuario@hotmail.com) y al Edificio Diario del Otún ubicado en la carrera 10 N°. 19-50, Oficina 2002 de Pereira haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO CUARTO.** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por tratarse de asuntos diferentes a los consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 4 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. 5965-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>5965-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1238906
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM CENTRO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS



PEREIRA, 4 DE JULIO DE 2018

Señor (a):

**ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**  
SERUSUARIO@HOTMAIL.COM - CENTRO  
Teléfono: 3158201166 3108226611  
PEREIRA

**DERECHO DE PETICIÓN:** **No. 5965 Radicado el 25 DE JUNIO DE 2018**  
**Matrícula No.:** **1238906**  
Calidad del Peticionario: Otros  
Causal de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN:** CONTINUAR ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA INICIADA.

### **CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**

Que para proferir el presente acto administrativo la entidad tuvo en cuenta las siguientes consideraciones de hecho y de derecho que se relacionan a continuación:

#### **CONSIDERACIONES GENERALES**

Que la legitimación por activa es aquella facultad conferida a persona natural o jurídica determinada para elevar peticiones, quejas y recursos frente a la empresa.

Que la prestación de los servicios públicos en Colombia cuenta con un régimen legal especial y preferente, que regula la relación Usuario – Empresa enmarcada en un contrato de condiciones uniformes o también denominado de servicios públicos domiciliarios, de tal suerte que la Ley 142 de 1994 en su artículo 9° establece que los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, a solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que en el Concepto SSPD 191 de 2010 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronunció en el siguiente sentido: “[...] *el suscriptor o usuario es la persona que está legitimada para provocar la protección de sus derechos ante la empresa y ante la SSPD y para reclamar su insatisfacción o vulneración.*

*Interpretar en otro sentido esta facultad provocaría que eventualmente la administración se pronuncie sobre intereses de terceros totalmente ajenos a la relación administrativa de la que se conoce, en desmedro del derecho de otros a disponer sobre sus propios intereses y del debido proceso de quienes ignoran la existencia de una actuación ante los prestadores.*

Lo anterior guarda relación con lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia T-817-2002 en su análisis sobre los requisitos para establecer la legitimidad en la causa cuando se persigue la protección judicial del derecho de petición en los servicios públicos domiciliarios:

*“[DERECHO DE PETICION-Demandante no presentó a su nombre la solicitud (...) SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Legitimación para presentar peticiones cuando no coincida la condición de propietario o usuario del inmueble. (...).*

*No es posible que la normatividad aplicable a las relaciones contractuales entre el propietario del inmueble o el suscriptor y las empresas prestadoras de servicios públicos, se traslade de manera íntegra a las relaciones de tipo constitucional que se establecen por virtud del ejercicio del derecho de petición, entre usuarios de los servicios públicos domiciliarios y las empresas prestadoras. De aceptarse así, solamente quien figure como propietario del inmueble o suscriptor, estaría facultado para solicitar información o modificación de ciertos aspectos relativos a la ejecución del contrato de servicios públicos. Esto, sin embargo, no implica que el derecho de petición pueda ser ejercido de manera indiscriminada por personas totalmente ajenas a la relación contractual establecida entre la entidad y el usuario, ni que aquellas estén legitimadas para obtener información detallada sobre los consumos, o para exigir la prestación de servicios adicionales o la reducción de las sumas facturadas, por ejemplo; precisamente porque situaciones como éstas integran el derecho de los usuarios, caso por caso, a gozar de los servicios públicos domiciliario en ciertas y determinadas condiciones. (...)*

*Por otro lado, de los artículo 365 y siguientes de la Constitución, 9, 134 y siguientes y 152 y siguientes, de la Ley 142 de 1994, se desprende una protección especial a los usuarios de los servicios públicos. Esta protección es desarrollada entre otras por las normas que prevén la posibilidad de efectuar peticiones respetuosas ante las entidades prestadoras. En consecuencia y como se trata de una protección especial al usuario, será éste el legitimado para su ejercicio, con lo cual la condición de usuario del servicio público, se convierte en el elemento relevante y necesario para que se garantice el objetivo del derecho de petición.*

*La inobservancia de este requisito podrá generar que en situaciones concretas se profieran decisiones administrativas o judiciales, en muchas ocasiones vinculantes, sin el concurso de los verdaderos interesados en ellas, con lo cual incluso los propios usuarios podrán verse afectados por la inadvertencia de las autoridades administrativas o judiciales sobre el punto] [...]”.*

Que en este orden de ideas, en tratándose de peticiones regidas por el marco normativo aplicable al sector de los servicios públicos domiciliarios, quienes gozan de la legitimación por activa para incoar peticiones a la administración son los suscriptores, usuarios, o personas que prueben que su actuación a nombre del suscriptor o usuario tiene la aquiescencia de este, ya sea a través de un poder o un mandato debidamente conferido, de tal suerte que sin importar que entre la persona representada o quien la representa exista una relación de tipo comercial, contractual, civil o de otro tipo de vínculo, resulta imperativo para las prestadoras cerciorarse que los directamente interesados tengan conocimiento de la actuación administrativa que se suscite dentro de la competencia del contrato de servicios públicos y que consientan en ello, para no conculcar sus derechos y al tiempo dar cabal aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa.

Que igual posición ha sostenido el CONSEJO DE ESTADO. Mediante la sentencia proferida por la SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. SECCIÓN QUINTA Consejera Ponente: LUCY JEANNETTE BERMÚDEZ. Bogotá D.C., treinta y uno (31) de marzo de dos mil dieciséis (2016). Radicación No. 66001-23-33-000-2015-00569-01. **Accionante: ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO.** Accionado: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y otro, que a la letra dice:

*(...) 4. Cuestión previa – Falta de legitimación en la causa por activa*

*Previo a estudiar el fondo de la impugnación la Sala se debe pronunciar sobre la excepción propuesta por la Empresa de Energía de Pereira, en la contestación de la demanda, por falta de legitimación en la causa por activa, sobre la que no se manifestó el a quo.*

*La empresa de servicios públicos, demandada en la presente acción, luego de hacer referencia al objeto de la acción de cumplimiento, indicó que la legitimación en la causa por activa no se presenta en el caso bajo estudio, toda vez que, “el acto administrativo del cual se solicita el cumplimiento está caracterizado por ser de contenido particular y no general, lo que produce como efectos que quienes estén legitimados para su accionar sean los directamente afectados con la emisión del respectivo acto administrativo que se acusa como desconocido” y no se probó dicha calidad en el demandante.*

*Revisada la documentación que soporta la presente acción encuentra la Sala que en el caso que se estudia, el*

*accionante carece de legitimación en la causa por activa pues no demostró con la prueba idónea la calidad de propietario del inmueble al que se ordenó la devolución vía factura de los cobrados en exceso, según el numeral tercero de la Resolución No. 20122400004035 del 17 de febrero de 20121, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como pasa a explicarse:*

*Es preciso hacer referencia a la institución de la legitimación en la causa, para lo cual lo señalado por la Sección Tercera, en sentencia de 25 de septiembre de 2013, resulta pertinente. En esa oportunidad sostuvo: “el análisis sobre la legitimación en la causa se contrae a dilucidar si existe, o no, relación real de la parte demandada o de la demandante con la pretensión que ésta fórmula o la defensa que aquélla propone, pues la existencia de tal relación constituye condición anterior y necesaria para dictar sentencia de mérito favorable a una o a otra”.*

*Ahora bien, respecto de la acción de cumplimiento, es importante señalar que en principio su ejercicio está en cabeza de cualquier persona; sin embargo, cuando se trata de la materialización de derechos subjetivos, sólo el afectado o el titular del derecho puede exigir su cumplimiento.*

*En este sentido, esta Corporación se pronunció mediante sentencia de 23 de febrero de 2003, en la cual estableció que en la acción de cumplimiento, cuando están involucrados derechos particulares y concretos, se requiere el ejercicio por parte del directamente interesado, o a través de apoderado, quien debe ser abogado (...).*

*Para acreditar la legitimación en la causa por activa dentro de la presente acción, el señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO, debió aportar el documento idóneo que lo acreditara como propietario o arrendatario de uno de los inmuebles ubicados en al menos uno de los conjuntos a los que la Superintendencia ordenó hacer la mencionada devolución o constancia de la Empresa de Energía de Pereira que indicara que éste es su usuario, pero dicha prueba no se aportó en el proceso, motivo por el cual, no se documentó que el accionante fuera uno de los usuarios beneficiados con la devolución ordenada en el numeral tercero de la Resolución No. 20122400004035 del 17 de febrero de 20122, motivo por el cual se declara probada la excepción propuesta por la Empresa de Energía de Pereira.*

*Ahora bien, de acuerdo a la litis planteada por el actor no puede afirmarse que el cumplimiento que pretende se derive un interés general, para dar por superada la falta de legitimación indicada.*

*Por todo lo anterior, la Sala revocará la sentencia proferida por el Tribunal Administrativo de Risaralda el 10 de febrero del año en curso y, en su lugar, declarará probada la falta de legitimación en la causa por activa del señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO, propuesta por la Empresa de Energía de Pereira en contestación de la demanda. (...)*

*Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1° en materia de peticiones, quejas y recursos señala: “[...] cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes<sup>3</sup> [...]”.*

*Que adicionalmente la SSPD ha manifestado: “[...] si un prestador basa su argumento de no resolver de fondo un recurso y lo rechaza, con fundamento estricto en el artículo 77 del CPACA, no procede sanción por parte de esta Entidad y tampoco se configura el SAP, porque el legislador no lo previó así. Debe tener en cuenta el consultante, que en el derecho existen diversas escuelas de hermenéutica jurídica, que permiten la interpretación de las normas, de una forma exegética o adecuada al positivismo legalista o integral basada en principios.*

*Que la Corte constitucional asimismo ha puntualizado: “Así las cosas resulta meridianamente claro que el derecho de petición comporta varias manifestaciones en las cuales el legislador colabora en su configuración*

---

<sup>2</sup> Folios Nos. 31 a 53.

<sup>3</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1°.

legal y en su desarrollo constitucional. En consecuencia conforme a la jurisprudencia de esta Corte el derecho de petición al igual que los demás derechos fundamentales consagrados en el orden constitucional no tienen per-se el carácter de absolutos, pues cuentan con los límites impuestos por los derechos de los demás y el orden jurídico.

En este sentido el Legislador, puede, en ejercicio de la cláusula general de competencia prevista en el artículo 150 superior definir los distintos elementos materiales para concretar el ejercicio de los derechos fundamentales y por lo tanto es un deber constitucional la prevalencia de interés general y la carga ética de todo ciudadano de respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios. (art. 95 num. 1 y 5 Constitucional)”.

## CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO

Que el día **25 de JUNIO de 2018** el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686, presentó el derecho de petición número **5965** consistente en: **“CONTINUAR ACTUACIÓN (ATENCIÓN REQUERIMIENTO)”**; el cual fue radicado respecto del inmueble EDIFICIO TORRECORAL **P.H.** con matrícula **No. 1238906**.

Que mediante el acto administrativo **Nº. 227775-52 de 07 de JUNIO de 2018** este Departamento resolvió: **“[ARTICULO 2o. Solicitar al señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 completar la información consistente en la presentación de los documentos de legitimación de la persona jurídica de la copropiedad (mandato y poder) debidamente otorgado en la que actúa como mandatario, para lo cual se le otorga un término máximo de DIEZ (10) DIAS. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta se procederá a archivar el expediente]”**.

Que a la fecha de proferir el presente acto administrativo no se ha completado la información solicitada en la resolución **Nº. 227775-52 de 07 de JUNIO de 2018**.

Que la **Ley 1564 de 2012** Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones establece:

**“Artículo 74. Poderes.** Los poderes generales para toda clase de procesos solo podrán conferirse por escritura pública. El poder especial para uno o varios procesos podrá conferirse por documento privado. En los poderes especiales los asuntos deberán estar determinados y claramente identificados.

El poder especial puede conferirse verbalmente en audiencia o diligencia o por memorial dirigido al juez del conocimiento. El poder especial para efectos judiciales deberá ser presentado personalmente por el poderdante ante juez, oficina judicial de apoyo o notario. Las sustituciones de poder se presumen auténticas.

Los poderes podrán extenderse en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello; en ese último caso, su autenticación se hará en la forma establecida en el artículo 251.

Cuando quien otorga el poder fuere una sociedad, si el cónsul que lo autentica o ante quien se otorga hace constar que tuvo a la vista las pruebas de la existencia de aquella y que quien lo confiere es su representante, se tendrán por establecidas estas circunstancias. De la misma manera se procederá cuando quien confiera el poder sea apoderado de una persona.

Se podrá conferir poder especial por mensaje de datos con firma digital.

Los poderes podrán ser aceptados expresamente o por su ejercicio”.

Que la Corte Constitucional en la Sentencia T-998/06 del Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAÚJO RENTERÍA de noviembre de dos mil seis señaló respecto a la **LEGITIMACION EN LA CAUSA POR ACTIVA** que el **“Poder especial adquiere plena validez cuando cumple con todas sus formalidades”**.

Que resulta imperativo aclarar que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante

dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el derecho de petición en mención a nombre del EDIFICIO TORRECORAL P.H. con matrícula No. 1238906, por cuanto a pesar de que el poder suministrado frente al inmueble con matrícula No. 1238906 se denomina como "AUTORIZACIÓN CONTRATO DE MANDATO", de su mandato consistente en: "MARTHA ELENA RUIZ actuando en nombre propio y/o como representante legal del EDIFICIO TORRECORAL P.H. (...) autoriza de manera amplia y suficiente al señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO (...) para que en calidad de mandatario lleve a cabo ante Aguas y Aguas de Pereira y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, todos los trámites y acciones necesarios para iniciar o continuar si se ha iniciado, llevando hasta su finalización el (los) proceso (s) administrativo (s) y/o sancionatorio (s), con motivo de la MEDICIÓN Y CONTRIBUCIÓN, presentando peticiones quejas y recursos relacionados con la prestación del servicio y/o ejecución del (los) contrato (s) correspondiente(s) al ( los) código (s) de usuario o matrícula (s) MACROMEDIDOR Y ÁREAS COMUNES o con el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que la prestadora esté sometida. (...) El mandatario queda facultado para ejercer el derecho de petición, en forma sucesiva o periódica contra la facturación, interponer recursos, desistir, conciliar, transigir la litis y recibir, y en todo caso para ejercer ñas demás facultades inherentes en los términos del presente mandato", se desprende que el poder conferido es un poder general no especial y a la luz de la Ley 1564 de 2012 anteriormente mencionada no tiene plena validez, pues no fue conferido por escritura pública ni se extendió en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello.

Que además como lo aclara la Corte Constitucional en la Sentencia C-1178 de 2001.(...) "Como es sabido el contrato de mandato es uno entre los diversos negocios jurídicos de gestión y consiste, de conformidad con los artículos 2142 del Código Civil y 1262 del Código de Comercio, en que el mandatario se encarga de adelantar negocios jurídicos o actos de comercio, por cuenta del mandante, con representación o sin ella. En tanto el apoderamiento es un acto unilateral, que puede ser aceptado o no, en virtud del cual una persona autoriza a otra para actuar a su nombre y representación.

Ahora bien, lo que ordinariamente ocurre es que el contrato de gestión precede y genera el acto de apoderamiento, pero esta íntima relación no permite confundir los efectos de uno y otro, porque mientras el acto de apoderamiento es oponible a quienes por causa del mismo se relacionan con el poderdante y con el apoderado, el contrato de gestión rige las relaciones internas entre estos de manera preferente al acto de apoderamiento, pero sin trascender a quienes se vinculan con el apoderado y el poderdante por razón de la representación, porque con respecto de aquellos el contrato de gestión viene a ser *res inter alios acta*."

Que por su parte la Corte Constitucional mediante la Sentencia T-207/97 sobre el derecho de petición en interés particular consideró: "(...) En lo referente al interés particular, si bien la norma no distingue y de la Constitución no podría derivarse que el derecho de petición en esa modalidad esté exclusivamente representado por el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición, es claro que, si quien dice representar a alguien adelanta una gestión profesional, como la que cumple el abogado, y no simplemente voluntaria, las normas aplicables a las peticiones que el representante eleve ante la autoridad son las propias de esa profesión, que tiene en nuestro sistema jurídico un régimen especial, además de las consagradas para el tipo de asunto que se tramita. Así, si se trata de un proceso judicial, serán las reglas propias del respectivo juicio las que deban observarse, con arreglo al artículo 29 de la Carta (...)".

Que la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD 91 de 2016 manifestó: "[...] el régimen de los servicios públicos necesariamente impone la obligación para la autoridad de validar la calidad con la que actúa el peticionario; luego aun cuando ni el procedimiento general administrativo ni el régimen de los servicios públicos domiciliarios prevén la inadmisión o rechazo de una "petición" por aspecto relativos a la condición o calidad en la que se actúa, si quien la eleva no acredita la condición de usuario, suscriptor o suscriptor potencial al amparo del contrato de servicios públicos y la Ley 142 de 1994, la respuesta, dependiendo del caso concreto, podrá ser negativa, pues, en principio, no le asiste interés, aspecto que debería acreditar el interesado [...]".

Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1° en materia de peticiones, quejas y recursos señala: "[...] cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete

en el término máximo de un (1) mes<sup>1</sup> [...]”.

Que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios en atención al principio de eficiencia advierte la necesidad de encausar la actuación administrativa para no conculcar los derechos de los usuarios, dar aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa, así como también garantizar la protección del derecho de petición en los servicios públicos al tenor de lo estimado por la Corte constitucional en la sentencia **C-826/13** que a la letra dice: “(...) es evidente para esta Corporación que el principio de eficacia impide que las autoridades administrativas permanezcan inertes ante situaciones que involucren a los ciudadanos de manera negativa para sus derechos e intereses. Igualmente, que la eficacia de las medidas adoptadas por las autoridades debe ser un fin para las mismas, es decir, que existe la obligación de actuar por parte de la administración y hacer una real y efectiva ejecución de las medidas que se deban tomar en el caso que sea necesario, en armonía y de conformidad con el debido proceso administrativo”.

Que la solicitud de los registros de quién es el titular o representante legal de una Copropiedad tienen por finalidad fundamentar de manera adecuada la legitimación activa del peticionario en la actuación administrativa que adelanta la entidad, entonces se requiere que el mismo sea actualizado precisamente por la variabilidad que puede tener esa parte activa, es decir, que quien hoy es representante legal mañana no lo sea y por tanto pierda la calidad de persona legitimada, al ser tan variable esto se requiere que el mismo sea actualizado para tener la certeza de que la actuación que se adelanta no está viciada y tiene una legitimación adecuada y la misma está debidamente probada y sustentada.

Que este Departamento advierte que en el escrito petitorio se relacionan 03 partes diferentes dentro del marco de la prestación del servicio que presta la empresa, sin que se hubiese legitimado la relación existente entre el poderdante y apoderado, ni y entre quien se aduce es representante legal de la copropiedad y la empresa de conformidad con la normatividad vigente.

Que en consecuencia se procederá a vincular a la presente actuación administrativa al representante legal de Copropiedad, notificándolo del presente acto administrativo con la siguiente finalidad:

Que el representante legal acredite su legitimidad para incoar peticiones a la entidad allegando **certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada.**

Que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** en el evento de que el representante legal debidamente legitimado no desee interponer directamente los derechos de petición, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que:

- Los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**, y pueden conferirse verbalmente o por documento privado.
- Los poderes generales se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública.

Que en este orden de ideas, el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 no acreditó que quien confiere el poder general ostenta la calidad de Representante legal de la copropiedad **y matrícula frente a la cual está accionando**, se reitera que a la fecha de proferir el presente acto administrativo no se ha completado la información solicitada en la resolución **Nº. 227775-52 de 07 de JUNIO de 2018**, por lo cual se concluye que el señor PATIÑO adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el presente derecho de petición.

Que en este orden de ideas nos encontramos ante una petición incompleta, por lo cual resulta imperativo solicitar al reclamante que complete la petición suministrando los documentos solicitados según las consideraciones de hecho y derecho expuestas anteriormente y relacione el número del derecho de petición **y matrícula** al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de **quince (15) días**. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

---

<sup>1</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1º.

## FUNDAMENTOS LEGALES

**Ley 1755 de 2015, Artículo 17, inciso 2°.**

**“Artículo 17. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito.*** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.

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

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: Declarar incompleto** el derecho de petición presentado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: Vincular** a la presente actuación administrativa al representante legal de Copropiedad con matrícula **No. 1238906**, notificándolo del presente acto administrativo en la dirección registrada en el sistema de información comercial correspondiente al área común, es decir, A.COMUN - CR 21 No. 82-60 AV LAS AMERICAS con la finalidad que allegue a la Empresa **certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada para acreditar la calidad de representante legal** y en el evento de que el representante legal debidamente legitimado no desee interponer directamente los derechos de petición, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**, y pueden conferirse verbalmente o por documento privado, y los **poderes generales por su parte se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública**, y que relacione el número del derecho de petición al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de **quince (15)** días. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el derecho de petición con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

**ARTICULO TERCERO. Notificar** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor Antonio José López Patiño enviando citación a correo electrónico: [serusuario@hotmail.com](mailto:serusuario@hotmail.com) y al Edificio Diario del Otún ubicado en la carrera 10 N°. 19-50, Oficina 2002 de Pereira haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO CUARTO.** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por tratarse de asuntos diferentes a los consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 4 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. 5970-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>5970-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	785162
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM CENTRO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 4 DE JULIO DE 2018

Señor (a):

**ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**  
SERUSUARIO@HOTMAIL.COM - CENTRO  
Teléfono: 3158201166 3108226611  
PEREIRA

<b>DERECHO DE PETICIÓN:</b>	<b>No. 5970 Radicado el 26 DE JUNIO DE 2018</b>
<b>Matrícula No.:</b>	<b>785162</b>
Calidad del Peticionario:	Otros
Causal de la Petición:	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN:** CONTINUAR ACTUACIÓN.

### **CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**

Que para proferir el presente acto administrativo la entidad tuvo en cuenta las siguientes consideraciones de hecho y de derecho que se relacionan a continuación:

#### **CONSIDERACIONES GENERALES**

Que la legitimación por activa es aquella facultad conferida a persona natural o jurídica determinada para elevar peticiones, quejas y recursos frente a la empresa.

Que la prestación de los servicios públicos en Colombia cuenta con un régimen legal especial y preferente, que regula la relación Usuario – Empresa enmarcada en un contrato de condiciones uniformes o también denominado de servicios públicos domiciliarios, de tal suerte que la Ley 142 de 1994 en su artículo 9° establece que los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, a solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que en el Concepto SSPD 191 de 2010 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronunció en el siguiente sentido: “[...] *el suscriptor o usuario es la persona que está legitimada para provocar la protección de sus derechos ante la empresa y ante la SSPD y para reclamar su insatisfacción o vulneración.*

*Interpretar en otro sentido esta facultad provocaría que eventualmente la administración se pronuncie sobre intereses de terceros totalmente ajenos a la relación administrativa de la que se conoce, en desmedro del derecho de otros a disponer sobre sus propios intereses y del debido proceso de quienes ignoran la existencia de una actuación ante los prestadores.*

Lo anterior guarda relación con lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia T-817-2002 en su análisis sobre los requisitos para establecer la legitimidad en la causa cuando se persigue la protección judicial del derecho de petición en los servicios públicos domiciliarios:

*“[DERECHO DE PETICION-Demandante no presentó a su nombre la solicitud (...) SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Legitimación para presentar peticiones cuando no coincida la condición de propietario o usuario del inmueble. (...).*

*No es posible que la normatividad aplicable a las relaciones contractuales entre el propietario del inmueble o el suscriptor y las empresas prestadoras de servicios públicos, se traslade de manera íntegra a las relaciones de tipo constitucional que se establecen por virtud del ejercicio del derecho de petición, entre usuarios de los servicios públicos domiciliarios y las empresas prestadoras. De aceptarse así, solamente quien figure como propietario del inmueble o suscriptor, estaría facultado para solicitar información o modificación de ciertos aspectos relativos a la ejecución del contrato de servicios públicos. Esto, sin embargo, no implica que el derecho de petición pueda ser ejercido de manera indiscriminada por personas totalmente ajenas a la relación contractual establecida entre la entidad y el usuario, ni que aquellas estén legitimadas para obtener información detallada sobre los consumos, o para exigir la prestación de servicios adicionales o la reducción de las sumas facturadas, por ejemplo; precisamente porque situaciones como éstas integran el derecho de los usuarios, caso por caso, a gozar de los servicios públicos domiciliario en ciertas y determinadas condiciones. (...)*

*Por otro lado, de los artículo 365 y siguientes de la Constitución, 9, 134 y siguientes y 152 y siguientes, de la Ley 142 de 1994, se desprende una protección especial a los usuarios de los servicios públicos. Esta protección es desarrollada entre otras por las normas que prevén la posibilidad de efectuar peticiones respetuosas ante las entidades prestadoras. En consecuencia y como se trata de una protección especial al usuario, será éste el legitimado para su ejercicio, con lo cual la condición de usuario del servicio público, se convierte en el elemento relevante y necesario para que se garantice el objetivo del derecho de petición.*

*La inobservancia de este requisito podrá generar que en situaciones concretas se profieran decisiones administrativas o judiciales, en muchas ocasiones vinculantes, sin el concurso de los verdaderos interesados en ellas, con lo cual incluso los propios usuarios podrán verse afectados por la inadvertencia de las autoridades administrativas o judiciales sobre el punto] [...]”.*

Que en este orden de ideas, en tratándose de peticiones regidas por el marco normativo aplicable al sector de los servicios públicos domiciliarios, quienes gozan de la legitimación por activa para incoar peticiones a la administración son los suscriptores, usuarios, o personas que prueben que su actuación a nombre del suscriptor o usuario tiene la aquiescencia de este, ya sea a través de un poder o un mandato debidamente conferido, de tal suerte que sin importar que entre la persona representada o quien la representa exista una relación de tipo comercial, contractual, civil o de otro tipo de vínculo, resulta imperativo para las prestadoras cerciorarse que los directamente interesados tengan conocimiento de la actuación administrativa que se suscite dentro de la competencia del contrato de servicios públicos y que consientan en ello, para no conculcar sus derechos y al tiempo dar cabal aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa.

Que igual posición ha sostenido el CONSEJO DE ESTADO. Mediante la sentencia proferida por la SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. SECCIÓN QUINTA Consejera Ponente: LUCY JEANNETTE BERMÚDEZ. Bogotá D.C., treinta y uno (31) de marzo de dos mil dieciséis (2016). Radicación No. 66001-23-33-000-2015-00569-01. **Accionante: ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO.** Accionado: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y otro, que a la letra dice:

*(...) 4. Cuestión previa – Falta de legitimación en la causa por activa*

*Previo a estudiar el fondo de la impugnación la Sala se debe pronunciar sobre la excepción propuesta por la Empresa de Energía de Pereira, en la contestación de la demanda, por falta de legitimación en la causa por activa, sobre la que no se manifestó el a quo.*

*La empresa de servicios públicos, demandada en la presente acción, luego de hacer referencia al objeto de la acción de cumplimiento, indicó que la legitimación en la causa por activa no se presenta en el caso bajo estudio, toda vez que, “el acto administrativo del cual se solicita el cumplimiento está caracterizado por ser de contenido particular y no general, lo que produce como efectos que quienes estén legitimados para su accionar sean los directamente afectados con la emisión del respectivo acto administrativo que se acusa como desconocido” y no se probó dicha calidad en el demandante.*

*Revisada la documentación que soporta la presente acción encuentra la Sala que en el caso que se estudia, el*

*accionante carece de legitimación en la causa por activa pues no demostró con la prueba idónea la calidad de propietario del inmueble al que se ordenó la devolución vía factura de los cobrados en exceso, según el numeral tercero de la Resolución No. 20122400004035 del 17 de febrero de 20121, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como pasa a explicarse:*

*Es preciso hacer referencia a la institución de la legitimación en la causa, para lo cual lo señalado por la Sección Tercera, en sentencia de 25 de septiembre de 2013, resulta pertinente. En esa oportunidad sostuvo: “el análisis sobre la legitimación en la causa se contrae a dilucidar si existe, o no, relación real de la parte demandada o de la demandante con la pretensión que ésta fórmula o la defensa que aquélla propone, pues la existencia de tal relación constituye condición anterior y necesaria para dictar sentencia de mérito favorable a una o a otra”.*

*Ahora bien, respecto de la acción de cumplimiento, es importante señalar que en principio su ejercicio está en cabeza de cualquier persona; sin embargo, cuando se trata de la materialización de derechos subjetivos, sólo el afectado o el titular del derecho puede exigir su cumplimiento.*

*En este sentido, esta Corporación se pronunció mediante sentencia de 23 de febrero de 2003, en la cual estableció que en la acción de cumplimiento, cuando están involucrados derechos particulares y concretos, se requiere el ejercicio por parte del directamente interesado, o a través de apoderado, quien debe ser abogado (...).*

*Para acreditar la legitimación en la causa por activa dentro de la presente acción, el señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO, debió aportar el documento idóneo que lo acreditara como propietario o arrendatario de uno de los inmuebles ubicados en al menos uno de los conjuntos a los que la Superintendencia ordenó hacer la mencionada devolución o constancia de la Empresa de Energía de Pereira que indicara que éste es su usuario, pero dicha prueba no se aportó en el proceso, motivo por el cual, no se documentó que el accionante fuera uno de los usuarios beneficiados con la devolución ordenada en el numeral tercero de la Resolución No. 20122400004035 del 17 de febrero de 20122, motivo por el cual se declara probada la excepción propuesta por la Empresa de Energía de Pereira.*

*Ahora bien, de acuerdo a la litis planteada por el actor no puede afirmarse que el cumplimiento que pretende se derive un interés general, para dar por superada la falta de legitimación indicada.*

*Por todo lo anterior, la Sala revocará la sentencia proferida por el Tribunal Administrativo de Risaralda el 10 de febrero del año en curso y, en su lugar, declarará probada la falta de legitimación en la causa por activa del señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO, propuesta por la Empresa de Energía de Pereira en contestación de la demanda. (...)*

*Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1° en materia de peticiones, quejas y recursos señala: “[...] cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes<sup>3</sup> [...]”.*

*Que adicionalmente la SSPD ha manifestado: “[...] si un prestador basa su argumento de no resolver de fondo un recurso y lo rechaza, con fundamento estricto en el artículo 77 del CPACA, no procede sanción por parte de esta Entidad y tampoco se configura el SAP, porque el legislador no lo previó así. Debe tener en cuenta el consultante, que en el derecho existen diversas escuelas de hermenéutica jurídica, que permiten la interpretación de las normas, de una forma exegética o adecuada al positivismo legalista o integral basada en principios.*

*Que la Corte constitucional asimismo ha puntualizado: “Así las cosas resulta meridianamente claro que el derecho de petición comporta varias manifestaciones en las cuales el legislador colabora en su configuración*

---

<sup>2</sup> Folios Nos. 31 a 53.

<sup>3</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1°.

*legal y en su desarrollo constitucional. En consecuencia conforme a la jurisprudencia de esta Corte el derecho de petición al igual que los demás derechos fundamentales consagrados en el orden constitucional no tienen per-se el carácter de absolutos, pues cuentan con los límites impuestos por los derechos de los demás y el orden jurídico.*

*En este sentido el Legislador, puede, en ejercicio de la cláusula general de competencia prevista en el artículo 150 superior definir los distintos elementos materiales para concretar el ejercicio de los derechos fundamentales y por lo tanto es un deber constitucional la prevalencia de interés general y la carga ética de todo ciudadano de respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios. (art. 95 num. 1 y 5 Constitucional)”.*

## **CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO**

Que el día **26 de JUNIO de 2018** el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686, presentó el derecho de petición número **5970** consistente en: “*CONTINUAR ACTUACIÓN (ATENCIÓN REQUERIMIENTO)*”, el cual fue radicado respecto del inmueble CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H. con matrícula **No. 785162**, pero en su escrito petitorio anexo manifiesta que sus pretensiones versan sobre el inmueble de matrícula **Nº. 1438548** frente al cual se interpuso previamente el derecho de petición **Nº. 5914** el día **30 de MAYO de 2018**.

Que mediante el acto administrativo **Nº. 5914-52 de 08 de JUNIO de 2018** este Departamento resolvió: “[**ARTICULO 2o.** *Solicitar al señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 completar la información consistente en la presentación de los documentos de legitimación de la persona jurídica de la copropiedad (mandato y poder) debidamente otorgado en la que actúa como mandatario, para lo cual se le otorga un término máximo de DIEZ (10) DIAS. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta se procederá a archivar el expediente]*”.

Que a la fecha de proferir el presente acto administrativo no se ha completado la información solicitada en la resolución **Nº. 5914-52 de 08 de JUNIO de 2018**.

Que la **Ley 1564 de 2012** Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones establece:

**“Artículo 74. Poderes.** Los poderes generales para toda clase de procesos solo podrán conferirse por escritura pública. El poder especial para uno o varios procesos podrá conferirse por documento privado. En los poderes especiales los asuntos deberán estar determinados y claramente identificados.

El poder especial puede conferirse verbalmente en audiencia o diligencia o por memorial dirigido al juez del conocimiento. El poder especial para efectos judiciales deberá ser presentado personalmente por el poderdante ante juez, oficina judicial de apoyo o notario. Las sustituciones de poder se presumen auténticas.

Los poderes podrán extenderse en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello; en ese último caso, su autenticación se hará en la forma establecida en el artículo 251.

Cuando quien otorga el poder fuere una sociedad, si el cónsul que lo autentica o ante quien se otorga hace constar que tuvo a la vista las pruebas de la existencia de aquella y que quien lo confiere es su representante, se tendrán por establecidas estas circunstancias. De la misma manera se procederá cuando quien confiera el poder sea apoderado de una persona.

Se podrá conferir poder especial por mensaje de datos con firma digital.

Los poderes podrán ser aceptados expresamente o por su ejercicio”.

Que la Corte Constitucional en la Sentencia T-998/06 del Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAÚJO RENTERÍA de noviembre de dos mil seis señaló respecto a la **LEGITIMACION EN LA CAUSA POR ACTIVA** que el “*Poder especial adquiere plena validez cuando cumple con todas sus formalidades*”.

Que resulta imperativo aclarar que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el derecho de petición en mención a nombre de CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H. con matrícula **No. 785162 y/o** matrícula **No. 1438548**, por cuanto a pesar de que el poder suministrado frente al inmueble con matrícula **No. 785162** se denomina como “AUTORIZACIÓN CONTRATO DE MANDATO”, de su mandato consistente en: “*GLORIA CECILIA OCHOA RINCÓN actuando en nombre propio y/o como representante legal del CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA P.H. (...) autoriza de manera amplia y suficiente al señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO (...) para que en calidad de mandatario lleve a cabo ante Aguas y Aguas de Pereira y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, todos los trámites y acciones necesarios para iniciar o continuar si se ha iniciado, llevando hasta su finalización el (los) proceso (s) administrativo (s) y/o sancionatorio (s), con motivo de la MEDICIÓN Y CONTRIBUCIÓN, presentando peticiones quejas y recursos relacionados con la prestación del servicio y/o ejecución del (los) contrato (s) correspondiente(s) al ( los) código (s) de usuario o matrícula (s) MACROMEDIDOR Y ÁREAS COMUNES o con el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que la prestadora esté sometida. (...) El mandatario queda facultado para ejercer el derecho de petición, en forma sucesiva o periódica contra la facturación, interponer recursos, desistir, conciliar, transigir la litis y recibir, y en todo caso para ejercer ñas demás facultades inherentes en los términos del presente mandato*”, se desprende que el poder conferido es un poder general no especial y a la luz de la **Ley 1564 de 2012** anteriormente mencionada no tiene plena validez, pues no fue conferido por escritura pública ni se extendió en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello.

Que además como lo aclara la Corte Constitucional en la Sentencia C-1178 de 2001.(...) “Como es sabido el contrato de mandato es uno entre los diversos negocios jurídicos de gestión y consiste, de conformidad con los artículos 2142 del Código Civil y 1262 del Código de Comercio, en que el mandatario se encarga de adelantar negocios jurídicos o actos de comercio, por cuenta del mandante, con representación o sin ella. En tanto el apoderamiento es un acto unilateral, que puede ser aceptado o no, en virtud del cual una persona autoriza a otra para actuar a su nombre y representación.

Ahora bien, lo que ordinariamente ocurre es que el contrato de gestión precede y genera el acto de apoderamiento, pero esta íntima relación no permite confundir los efectos de uno y otro, porque mientras el acto de apoderamiento es oponible a quienes por causa del mismo se relacionan con el poderdante y con el apoderado, el contrato de gestión rige las relaciones internas entre estos de manera preferente al acto de apoderamiento, pero sin trascender a quienes se vinculan con el apoderado y el poderdante por razón de la representación, porque con respecto de aquellos el contrato de gestión viene a ser *res inter alios acta*.”

Que por su parte la Corte Constitucional mediante la Sentencia T-207/97 sobre el derecho de petición en interés particular consideró: “(...) *En lo referente al interés particular, si bien la norma no distingue y de la Constitución no podría derivarse que el derecho de petición en esa modalidad esté exclusivamente representado por el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición, es claro que, si quien dice representar a alguien adelanta una gestión profesional, como la que cumple el abogado, y no simplemente voluntaria, las normas aplicables a las peticiones que el representante eleve ante la autoridad son las propias de esa profesión, que tiene en nuestro sistema jurídico un régimen especial, además de las consagradas para el tipo de asunto que se tramita. Así, si se trata de un proceso judicial, serán las reglas propias del respectivo juicio las que deban observarse, con arreglo al artículo 29 de la Carta (...)*”.

Que la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD 91 de 2016 manifestó: “[...] *el régimen de los servicios públicos necesariamente impone la obligación para la autoridad de validar la calidad con la que actúa el peticionario; luego aun cuando ni el procedimiento general administrativo ni el régimen de los servicios públicos domiciliarios prevén la inadmisión o rechazo de una “petición” por aspecto relativos a la condición o calidad en la que se actúa, si quien la eleva no acredita la condición de usuario, suscriptor o suscriptor potencial al amparo del contrato de servicios públicos y la Ley 142 de 1994, la respuesta, dependiendo del caso concreto, podrá ser negativa, pues, en principio, no le asiste interés, aspecto que debería acreditar el interesado [...]*”.

Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1° en materia de peticiones, quejas y recursos señala: “[...] *cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo,*

*necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes<sup>1</sup> [...]”.*

Que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios en atención al principio de eficiencia advierte la necesidad de encausar la actuación administrativa para no conculcar los derechos de los usuarios, dar aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa, así como también garantizar la protección del derecho de petición en los servicios públicos al tenor de lo estimado por la Corte constitucional en la sentencia **C-826/13** que a la letra dice: “(...) *es evidente para esta Corporación que el principio de eficacia impide que las autoridades administrativas permanezcan inertes ante situaciones que involucren a los ciudadanos de manera negativa para sus derechos e intereses. Igualmente, que la eficacia de las medidas adoptadas por las autoridades debe ser un fin para las mismas, es decir, que existe la obligación de actuar por parte de la administración y hacer una real y efectiva ejecución de las medidas que se deban tomar en el caso que sea necesario, en armonía y de conformidad con el debido proceso administrativo*”.

Que la solicitud de los registros de quién es el titular o representante legal de una Copropiedad tienen por finalidad fundamentar de manera adecuada la legitimación activa del peticionario en la actuación administrativa que adelanta la entidad, entonces se requiere que el mismo sea actualizado precisamente por la variabilidad que puede tener esa parte activa, es decir, que quien hoy es representante legal mañana no lo sea y por tanto pierda la calidad de persona legitimada, al ser tan variable esto se requiere que el mismo sea actualizado para tener la certeza de que la actuación que se adelanta no está viciada y tiene una legitimación adecuada y la misma está debidamente probada y sustentada.

Que este Departamento advierte que en el escrito petitorio se relacionan 03 partes diferentes dentro del marco de la prestación del servicio que presta la empresa, sin que se hubiese legitimado la relación existente entre el poderdante y apoderado, ni y entre quien se aduce es representante legal de la copropiedad y la empresa de conformidad con la normatividad vigente.

Que en consecuencia se procederá a vincular a la presente actuación administrativa al representante legal de Copropiedad, notificándolo del presente acto administrativo con la siguiente finalidad:

Que el representante legal acredite su legitimidad para incoar peticiones a la entidad allegando **certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada.**

Que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** en el evento de que el representante legal debidamente legitimado no desee interponer directamente los derechos de petición, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que:

- Los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados.** y pueden conferirse verbalmente o por documento privado.
- **Los poderes generales se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública.**

Que en este orden de ideas, el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 no acreditó que quien confiere el poder general ostenta la calidad de Representante legal de la copropiedad y adicionalmente el poder general que se allegó respecto del inmueble con matrícula **Nº. 785162** no está debidamente conferido y respecto de la matrícula **Nº. 1438548** se reitera que a la fecha de proferir el presente acto administrativo no se ha completado la información solicitada en la resolución **Nº. 5914-52 de 08 de JUNIO de 2018**, por lo cual se concluye que el señor PATIÑO adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el presente derecho de petición.

Que en este orden de ideas nos encontramos ante una petición incompleta, por lo cual resulta imperativo solicitar al reclamante que complete la petición suministrando los documentos solicitados según las consideraciones de hecho y derecho expuestas anteriormente, relacione el número del derecho de petición al que pertenece y aclare el número matrícula frente a la cual está accionando, para lo cual se le otorga un

---

<sup>1</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1°.

término máximo de quince (15) días. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

## FUNDAMENTOS LEGALES

**Ley 1755 de 2015, Artículo 17, inciso 2°.**

**“Artículo 17. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito.*** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.

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

## RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: Declarar incompleto** el derecho de petición presentado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: Vincular** a la presente actuación administrativa al representante legal de Copropiedad con matrícula **No. 785162**, notificándolo del presente acto administrativo en la dirección registrada en el sistema de información comercial correspondiente al área común, es decir, A.COMUN - MERCASA AV SUR barrio MERCASA con la finalidad que allegue a la Empresa **certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada para acreditar la calidad de representante legal** y en el evento de que el representante legal **debidamente legitimado** no desee interponer directamente los derechos de petición frente a la matrícula **N°. 785162 y/o N°. 1438548**, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados.** y pueden conferirse verbalmente o por documento privado, y los **poderes generales por su parte se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública,** y que relacione el número del derecho de petición al que pertenece, y aclare el número matrícula frente a la cual está accionando, para lo cual se le otorga un término máximo de quince (15) días. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el derecho de petición con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

**ARTICULO TERCERO. Notificar** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor Antonio José López Patiño enviando citación a correo electrónico:, [serusuario@hotmail.com](mailto:serusuario@hotmail.com) y al Edificio Diario del Otún ubicado en la carrera 10 N°. 19-50, Oficina 2002 de Pereira haciéndole entrega de una copia de la misma.



**ARTICULO CUARTO.** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por tratarse de asuntos diferentes a los consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 4 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. 227941-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELICA GALLEGO 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:

<b>Resolución No</b>	<b>227941-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ANGELICA GALLEGO HERRERA
Matrícula No	67991
Dirección para Notificación	CR 12 BIS # 8- 75 LOS ROSALES

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 227941-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227941 de 18 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 **18 de JUNIO de 2018**, mediante el cual el usuario expresa su inconformidad en los siguientes términos: *“En la factura 44344161 Aguas y Aguas nos facturó un consumo de 175 m3, consumo desproporcional con lo consumido en ese período , no se envió comunicación por inicio de recuperación de consumos, no se dio lugar a ejercer el derecho de defensa y contradicción, para la factura 44496098 nos cobran un promedio de 67 m3 que es superior a lo consumido”*; lo anterior respecto al predio ubicado en la CR 12 BIS # 8- 75 barrio: LOS ROSALES con matrícula de servicios públicos No. **67991**, nos permitimos precisarle lo siguiente:

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:

➤ **Respecto a los periodos facturados de FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2018 se informa:**

Que para el período de **FEBRERO de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **4365 m3 a 4193 m3**, arrojando una diferencia de **172 m3** respecto del período de **ENERO de 2018**, sin embargo, la Empresa solo facturó el consumo promedio equivalente, es decir, **26 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 146 m3**. Además se registra la siguiente observación: *“Consumo pendiente por facturar”*.

Que el día **26 de FEBRERO de 2018** la empresa entregó en el inmueble objeto de reclamo, la notificación de **VISITA DE REVISIÓN PREVIA** a la facturación donde se le informaba que con ocasión a la presencia de una desviación significativa se visitaría el inmueble el día **02 de MARZO de 2018 a las 12:00 pm**. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **4387 m3**.

Que el día **02 de MARZO de 2018 a las 12:00 pm** se realizó **VISITA PREVIA** al inmueble, encontrando lo siguiente, a saber: *“[Predio difícil de ubicar, medidor y matrícula no coincide]”*.

Que el día **07 de MARZO de 2018** la empresa entregó en el inmueble objeto de reclamo, la notificación de **VISITA DE REVISIÓN PREVIA** a la facturación donde se le informaba que con ocasión a la presencia de una desviación significativa se visitaría el inmueble el día **13 de MARZO de 2018 a las 12:00 pm**. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **4397 m3**.

Que el día **13 de MARZO de 2018 a las 12:00 pm** se realizó **VISITA PREVIA** al inmueble, encontrando lo siguiente, a saber: *“[El estado físico del medidor: El medidor registra correctamente, el estado físico de la acometida: En buen estado, el estado de las instalaciones internas y su funcionamiento: El predio*

presenta 04 duchas, 07 lavamanos, 05 sanitarios, 01 lavadero y una llave terminal, lavadora, 03 sanitarios con posible fuga: 02 por rebose y el otro por agua stop]. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **4402 m3**.

Que para el período de **MARZO de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **4398 m3 a 4365 m3**, arrojando una diferencia de **33 m3** respecto del período de **FEBRERO de 2018**, que sumado a los **146 m3** pendientes por facturar de **FEBRERO de 2018** da como resultado **179 m3**, sin embargo la empresa solo facturó **33 mt3, dejando pendiente por facturar 146 m3**. Además se registra la siguiente observación: “[se cobran 146 mts pendientes de febrero y el consumo de abril se revisó predio por notificación y se encontró 2 sanitarios con rebose y 1 con fuga por agua stop se generó geófono 2690009, pero el predio está solo, no se pudo revisar para abril se normalizó]”.

Que para el período de **ABRIL de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **4427 m3 a 4398 m3**, arrojando una diferencia de **29 m3** respecto del período de **MARZO de 2018**, que sumado a los **146 m3** pendientes por facturar de **FEBRERO de 2018** da como resultado **175 m3**, por lo cual la empresa facturó **175 mt3, no quedando consumos pendientes por facturar para próximas facturaciones**. Además se registra la siguiente observación: “[se cobran 146 mts pendientes de febrero y el consumo de abril se revisó predio por notificación y se encontró 2 sanitarios con rebose y 1 con fuga por agua stop se generó geófono 2690009, pero el predio está solo, no se pudo revisar para abril se normalizó]”.

Que verificado el sistema de información comercial se encontró que mediante la resolución **226518-52 de 17 de ABRIL de 2018** la empresa resolvió el reclamo No. **226518 de 13 de ABRIL de 2018**, y que en dicho acto administrativo este Departamento se pronunció sobre las siguientes pretensiones respecto al predio con matrícula N°. **67991** ubicado en la CR 12 BIS # 8- 75 del Barrio LOS ROSALES: “usuario se encuentra inconforme con el cobro de 175 mt3 en marzo 2018 con observación consumo de agua acumulada, usuario manifiesta en el predio viven 3 personas y a veces van los dos hijos y duermen ahí, el usuario no entiende de donde salió este cobro tan alto, pues no se han presentado fugas, ni anomalías en el predio. Solicita revisión y reliquidación”, en el siguiente sentido: “**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ELINCER GALLEGO CASTAÑO identificado con C.C. No. 10075823 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos 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, (...)**”.

Que verificado el sistema de información comercial se encontró que el acto administrativo N°. **226518-52 de 17 de ABRIL de 2018** no fue recurrido, pese a que se otorgaron todos los recursos, por tal razón se considera que en ningún momento se vulneró el debido proceso, además dando aplicación al artículo 87 de la ley 1437 de 2011 y el Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 no habrá modificación del consumo facturado en el periodo de **ABRIL de 2018**, en el cual mediante la factura N°. **44192024**, se cobraron **175 m3**, por cuanto ha operado la firmeza del acto administrativo.

➤ **Respecto al periodo facturado de MAYO de 2018 se informa:**

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 4459 m3 menos (-) lectura anterior 4427 m3 es igual (=) a <b>32 m3</b>	Sin anomalía. Sin observación.

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **10 de MAYO de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: “[**INFORME DE LA VISITA EN TERRENO: Funciona consultorio odontológico, bajo consumo, instalaciones en buen estado, usuaria informa que no ha tenido anomalías**]”. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **4461 m3**.

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.

➤ **Respecto al periodo facturado de JUNIO de 2018 se informa:**

Que verificado el sistema de información comercial se encontró que mediante la resolución **227923-52 de 21 de JUNIO de 2018** la empresa resolvió el reclamo No. **227923 de 15 de JUNIO de 2018**, y que en dicho acto administrativo este Departamento se pronunció sobre las siguientes pretensiones respecto al predio con matrícula N°. **67991** ubicado en la CR 12 BIS # 8- 75 del Barrio LOS ROSALES: *“Usuario se encuentra inconforme con el cobro de 67 mt3 consumo del periodo facturación de mayo 2018. Con observación medidor recién cambiado. Funciona un centro de estética, no se presentan daños en el predio. Solicita revisión y reliquidación”*, en el siguiente sentido: **“ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por ANGELICA GALLEGO HERRERA identificado con C.C. No. 1088011237 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos 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 (...)*”.

Que verificado el sistema de información comercial también se encontró que el acto administrativo N°. **227923-52 de 21 de JUNIO de 2018** no fue recurrido, pese a que se otorgaron todos los recursos, por tal razón se considera que en ningún momento se vulneró el debido proceso, además dando aplicación al artículo 87 de la ley 1437 de 2011 y el Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 no habrá modificación del consumo facturado en el periodo de **JUNIO de 2018**, en el cual mediante la factura N°. **44496098**, se cobraron **67 m3**, por cuanto ha operado la firmeza del acto administrativo.

Que no obstante lo anterior, en aras de brindar mayor claridad se procede a informar que según el sistema de información comercial en el inmueble objeto de reclamación se instaló el medidor N°. **P1715MMRSA106394AA** el día **28 de MAYO de 2018**, por lo cual a partir del día de instalación, es decir, a partir del día **28 de MAYO de 2018** el medidor empezó a registrar la medida a partir de cero m3 (0 m3).

Que el periodo de facturación de **JUNIO de 2018** cubre desde el día **10 de MAYO de 2018** hasta el día **08 de JUNIO de 2018** y el equipo de medida N°. **P1715MMRSA106394AA** se instaló el día **28 de MAYO de 2018**.

Que en consecuencia, no fue posible realizar la facturación por diferencia de lectura, método que de ordinario se emplea en la facturación del consumo, puesto que la lectura anterior registrada en el aparato de medición N°. **0115MMCMK021409AA** que con anterioridad estaba instalado en el predio registró una lectura de **4459 m3**, de modo que al no ser viable la medición del consumo por diferencia de lectura, la Empresa con base a lo estipulado en el Artículo 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994 procedió a cobrar **con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario**, el cual corresponde a **32 mt3**, lo anterior porque la misma ley 142 de 1994 permite facturar por este concepto como se procederá a relacionar:

La Ley 142 de 1994, en su artículo 146, inciso 2° establece: *“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.”*

Que así mismo es pertinente aclarar, que tanto el *consumo promedio de otros períodos del mismo suscriptor o usuario* 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 recién instalado, 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 adicionalmente, en la revisión técnica realizada el día **19 de JUNIO de 2018** a las **11:18:54 am** 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: *“Este medidor mide para un predio que tiene dos locales, en un local funciona una cafetería en el otro funciona laboratorio odontológico, consultorio médico y un SPA, lo ocupan 8 personas, existen 5 baños, instalaciones en buen estado”*. El equipo de medida **N° P1715MMRSA106394AA** registró una lectura acumulada de **17 mt3**.

Que posteriormente, en la revisión técnica realizada el día **19 de JUNIO de 2018** a las **11: 08:03 am** 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: *“Este medidor mide para un predio que tiene dos locales, en un local funciona consultorio odontológico consultorio médico y clínica de masajes, en otro predio funciona una cafetería, en total existen 5 baños, medidor funciona correctamente y está recién instalado se revisaron las instalaciones no se observa fuga alguna”*. El equipo de medida **N° P1715MMRSA106394AA** registró una lectura acumulada de **17 mt3**.

Que en consecuencia, la Empresa considera que el consumo cobrado por promedio mediante la factura **N°. 44496098** en el periodo de **JUNIO de 2018**, es correcto y no será 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 los recursos son los mecanismos previstos por la ley a favor del usuario y están ligados a la esencia misma del contrato de condiciones uniformes, por cuya virtud cualquier inconformidad que resulte de la ejecución del contrato de condiciones uniformes puede generar una queja, una petición o un recurso (Art. 152 de la ley 142 de 1994). Con esta perspectiva, el artículo 154 de la ley 142 de 1994, establece que: *“El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato”*.

Que por política del empresarial la entidad procura dar cabal aplicación al debido proceso, en razón a ello concede los recursos de ley en los términos y formalidades contempladas en la normativa vigente aplicable.

Que la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, mediante concepto SSPD-OJ-314 de 2007, en una consulta sobre el particular manifestó: *“Mediante Concepto SSPD-OJ 258 de 2006 esta Oficina señaló que, conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. Se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Es pues, un término de caducidad que opera a favor de las empresas”*. Es decir, que el usuario de servicios públicos domiciliarios, cuenta con 05 meses para presentar reclamos relacionados con las facturas de servicios públicos, pasado ese tiempo, ya no es posible presentar ninguna reclamación sobre la factura correspondiente, artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Que adicionalmente, las facturas de servicios públicos prescriben por la vía ejecutiva a los 05 años y por la vía ordinaria a los 10 años, es decir, que si en 05 o 10 años (según corresponda) a partir de la exigibilidad de la factura, la empresa de servicios públicos no la cobra, ya no será posible hacerlo, siempre y cuando se den ciertos presupuestos jurídicos, en razón a lo cual la Empresa mes a mes emite la factura de cobro de servicios públicos domiciliarios.

Que finalmente se informa que en términos generales **los cobros inoportunos se configuran:** cuando las empresas no facturaron por **1).** Error, **2).** omisión, **3)** investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores y transcurridos cinco meses de haber entregado las facturas las empresas ya no pueden facturar lo no cobrado dentro del **tiempo o término legal para hacerlo, en consecuencia, no aplican al caso en particular.**

Que así las cosas tenemos que las pruebas arrimadas al proceso se enmarcan dentro de lo establecido en la normativa vigente, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas en el inmueble de matrícula N°. 67991 por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

Que en consecuencia, no es procedente acceder a lo solicitado en el escrito de reclamo, ya que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor, por cuanto la Empresa facturó el consumo con base en la diferencia de lectura, de ahí que la Empresa ha actuado de conformidad con la ley 142 de 1994, además no se presentaron anomalías, en razón a lo cual la Empresa considera que el consumo facturado en 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** son correctos y no serán 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, especialmente los siguientes artículos:

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

**Artículo 150 de la ley 142 de 1994.** De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

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

**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.”*

**Que es preciso recomendar 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.**

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 ANGELICA GALLEGO HERRERA identificado con C.C. No. 1088011237 por concepto de COBROS INOPORTUNOS 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 ANGELICA GALLEGO HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 BIS # 8- 75 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: ANGELICA GALLEGO HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 67991 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 4 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. 227931-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227931-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	HUGO TAMAYO
Matrícula No	255760
Dirección para Notificación	CR 10 # 23- 16 LAGO URIBE

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2740982

## Resolución No. 227931-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227931 de 18 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 18 DE JUNIO DE 2018 el (la) señor(a) HUGO TAMAYO identificado con C.C. No. 8276897, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227931 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 255760 Ciclo: 1 ubicada en: CR 10 # 23- 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 del reclamo, calificación definitiva)

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el sistema de Información Comercial de la Empresa respecto a los consumos facturados al predio en mención con matrícula No. **255760**, se observó que la Empresa ha estado facturado el servicio de la siguiente manera.

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio 2018	37 mt3	27 mt3	10 mt3	10 mt3	Correcto Por diferencia de lectura- (Art. 146-Ley 142/94)

Para el período de **Junio de 2018**, se observó que la Empresa actuó dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de servicios públicos domiciliarios, al facturar el servicio con base en la diferencia de Lectura, siendo entonces los consumos facturados para este período correcto, no obstante después de la visita realizada el día **03 de Julio del 2018** se encontró lo siguiente: se realiza visita al predio con geófono y se encontró fuga interna en varias partes se recomienda al usuario el cambio de la tubería interna, por lo tanto se procede a reliquidar el periodo de Junio por promedio de la siguiente manera:

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-22087** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-6	408	3	10	4654	15514	-10860
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-6	408	3	10	4811	16038	-11227
AJUSTE	2018-6	408	0	0	-1	0	-1

A LA DECENA ALCANTA RILLADO							
--------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Se informa que se creó la OT No. 2744168 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.

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por HUGO TAMAYO identificado con C.C. No. 8276897 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) HUGO TAMAYO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 23- 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: HUGO TAMAYO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 255760 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 4 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. 228016-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MILENA SICUAMIA ABUANZA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228016-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MILENA SICUAMIA ABUANZA
Matrícula No	1237668
Dirección para Notificación	CR 13 # 28- 53 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. 2741038

## Resolución No. 228016-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228016 de 20 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 20 DE JUNIO DE 2018 la señora MILENA SICUAMIA ABUANZA identificada con C.C. No. 40185534, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 228016 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1237668 Ciclo: 5 ubicada en: CR 13 # 28- 53 en **el periodo facturado 2018-6**

**Que este** Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo facturado 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
JUNIO DE 2018	Lectura actual 491 m3 menos (-) lectura anterior 414 m3 es igual (=) a <b>77 m3</b>

Que el día **27 de JUNIO de 2018** se revisó el predio por parte del equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, en el cual se encontró lo siguiente: “[Se visitó el predio, se revisaron las instalaciones tiene 3 baños, instalaciones en buen estado, se observa que el medidor gira con llaves cerradas, posiblemente hay una fuga interna, favor enviar el geófono]”. El medidor **N°. C17LA131071AA** registra una lectura acumulada de **534 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector.

Que en la revisión técnica realizada con geófono el día **04 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, en visita efectuada, no se pudo detectar la fuga ya que aún es mínima, por lo cual es necesario esperar a que la fuga aflore más. El medidor **N°. C17LA131071AA** registra una lectura acumulada de **554 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector.

Que de conformidad con la ley, cuando la “fuga es imperceptible y haya sido detectada por la entidad, esta no facturará los consumos originados por esta causa”, por lo tanto se reliquidará el periodo de facturación de **JUNIO de 2018**, cobrándole al usuario con base en el consumo promedio del inmueble objeto de reclamación, el cual corresponde a **40 m3**.

**La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -185265 detallado así:**

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-6	408	14	51	22453	81794	-59341

RILLADO							
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	408	14	51	21719	79121	-57401
AJUSTE A LA DECENA	2018-6	408	0	0	0	-2	2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-6	408	14	51	12749	46444	-33695
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-6	408	14	51	13180	48013	-34833
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-6	408	0	0	0	-2	2

Que en este orden de ideas, resulta preciso para la empresa dar también aplicación al inciso tres del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece: *“La Empresa está en la obligación de ayudar a detectar al usuario el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos (2) meses para remediarlas. Durante ese tiempo la Empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido este período la Empresa cobrará el consumo medido”*.

Que de conformidad con las consideraciones de hecho y de derecho expuestas, este Departamento procederá a reliquidar el consumo facturado en el periodo de facturación de **JUNIO de 2018** cobrándole al usuario **40 m3**, ya que en el inmueble se presenta una fuga interna mínima, respecto de la cual no fue posible ubicar el punto donde se encuentra. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

Que adicionalmente se le otorga al usuario el plazo de dos períodos para la detección y reparación de la fuga; en dichos períodos se cobrará por promedio y vencidos estos se seguirá cobrando por diferencia de lectura.

Que en consecuencia se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. **2744310** para que transcurridos dos períodos desde que se detectó la fuga interna, continúe cobrando por diferencia de lectura.

Que de conformidad con los fundamentos de hecho y de derecho 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 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 MILENA SICUAMIA ABUANZA identificado con C.C. No. 40185534 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 MILENA SICUAMIA ABUANZA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 28- 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: MILENA SICUAMIA ABUANZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1237668 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 4 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. 228028-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HAROLD ARENAS CELIS** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228028-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	HAROLD ARENAS CELIS
Matrícula No	80028
Dirección para Notificación	CR 8 # 11- 53 PS 2 PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 228028-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228028 de 20 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 20 DE JUNIO DE 2018 el señor HAROLD ARENAS CELIS identificado con C.C. No. 10005929, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 228028 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 80028 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 8 # 11- 53 PS 2 en el periodo facturado 2018-6.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el predio de matrícula N°. 80028 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 310 m3 menos (-) lectura anterior 280 m3 es igual (=) a 30 m3	Sin anomalía. Sin observación. Tipo de consumo: Normal.

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día 26 de JUNIO de 2018 por parte del 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, a saber: "[Se llama al teléfono del usuario y se va a correo de voz, se visita el predio, del cual abre un joven y manifiesta que no puede dejar entrar a revisar y que el reclamante labora de 8 am a 9 pm". El medidor N°. C16LA623580AA registró una lectura acumulada de 332 m3, la cual es coherente con la registrada en el software empresarial, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que posteriormente el día 29 de JUNIO de 2018 el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP "[Predio solo, se lee el medidor, está registrando. Se observa tubería galvanizada, hacia adentro]". El medidor N°. C16LA623580AA registró una lectura acumulada de 336 m3, la cual es coherente con la registrada en el software empresarial, 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 visto lo anterior, tenemos que en el caso concreto y que nos atañe, no se pudo revisar las instalaciones internas del inmueble con geófono, 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 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 HAROLD ARENAS CELIS identificado con C.C. No. 10005929 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 HAROLD ARENAS CELIS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 11- 53 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: HAROLD ARENAS CELIS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 80028 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 4 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. 228070-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON FERNANDO PORRAS MUÑOZ** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228070-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	JHON FERNANDO PORRAS MUÑOZ
Matrícula No	19612685
Dirección para Notificación	MZ 10 CS 6 PS 3 SEC-D 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. 2741541

## Resolución No. 228070-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228070 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 FERNANDO PORRAS MUÑOZ identificado con C.C. No. 9870976, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228070 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19612685 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 10 CS 6 PS 3 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 **47 m3 a 69 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **22 m3**.

En visita de revisión previa realizada en el período de JUNIO de 2018 por parte del personal de Previa y Facturación, se encontró que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas.

En visita realizada el 4 de JULIO de 2018 se encontró medidor No. C16LA581729AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **74 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además; se observó una FUGA EXTERNA por rebose del sanitario, **la cual es responsabilidad del usuario**. 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. **Se recomienda la reparación inmediata de la fuga a fin de evitar pérdidas de agua.**

**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 JHON FERNANDO PORRAS MUÑOZ identificado con C.C. No. 9870976 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 FERNANDO PORRAS MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 10 CS 6 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON FERNANDO PORRAS MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19612685 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 4 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. 228077-52 de 5 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELA CASTRO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228077-52</b>
Fecha Resolución	5 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ANGELA CASTRO
Matrícula No	19606018
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 1 PS 3 APTO 203 POBLADO 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. 228077-52

DE: 5 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228077 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 ANGELA CASTRO identificada con C.C. No. 42102721, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228077 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19606018 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 1 PS 2 Apto 201 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 verificado el consumo objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
JUNIO DE 2018	Lectura actual 361 m3 menos (-) lectura anterior 321 m3 es igual (=) a <b>40 m3</b>	Sin anomalía. Se verifico lectura.

Que con ocasión del reclamo presentado, se realizó visita técnica al inmueble el día **25 de JUNIO de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: “[Se visitó el predio el cual está sólo, se le marco al usuario el cual no contesta”. El equipo de medida N°. **P1515MMRSA75352AA** está en buen estado, tiene un funcionamiento normal y registra una lectura acumulada de **367 m3** se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que con el fin de garantizarle al usuario el debido proceso, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio con matrícula de servicios **N°19606018**, la cual fue realizada el día **3 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.S ESP, encontrándose lo siguiente: “[Se llama y no responden, predio solo, se tomó lectura, se visitó hoy martes 3 de julio 2018]”, el equipo de medida está en buen estado y con un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de **368 m3**, por lo cual se desvirtúa nuevamente inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que visto lo anterior, tenemos que en el caso concreto y que nos atañe, no se pudo revisar las instalaciones internas del inmueble en las visitas técnicas efectuadas por la empresa los días **25 de JUNIO y 3 de JULIO de 2018**, pese 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; así que de acuerdo a lo encontrado en el sistema de información comercial y a las visitas técnicas antedichas 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. 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 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 ANGELA CASTRO identificada con C.C. No. 42102721 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 ANGELA CASTRO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 1 PS 3 APTO 203 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: ANGELA CASTRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19606018 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 5 DE JULIO DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **ysanchez**

**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. 228076-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA CECILIA HENAO LONDOÑO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228076-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARTHA CECILIA HENAO LONDOÑO
Matrícula No	542613
Dirección para Notificación	CL 6 # 12- 52 LC 00 LOS ANDES

**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. 228076-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228076 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 CECILIA HENAO LONDOÑO identificada con C.C. No. 42079671, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228076 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 542613 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 6 # 12- 52 LC 00 en el periodo facturado 2018-6.

Que este Departamento se pronunciará respecto a la inconformidad del usuario consistente en: "*usuario se encuentra inconforme con el cobro de 41 mt3 del consumo en el periodo de facturación junio 2018. Con observación consumo de agua acumulada. Viven 2 personas. Su promedio normal es de 15 mt3. Solicita revisión y reliquidación*" en los siguientes términos a saber:

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **10 de MAYO de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: "*[INFORME DE LA VISITA EN TERRENO: Predio de portón café, se toca varias veces y no abre nadie, medidor no registra consumo]*". El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **644 m3**.

Que verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **MAYO de 2018** el medidor registró de **644 m3 a 602 m3**, arrojando una diferencia de **42 m3** respecto del período de **ABRIL de 2018**; sin embargo, la Empresa facturó **15 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 27 m3**. Además se registra la siguiente *observación*: "*[Se notifica, no se pudo revisar]*".

Que el día **26 de MAYO de 2018** la empresa entregó en el inmueble objeto de reclamo, la notificación de **VISITA DE REVISIÓN PREVIA** a la facturación donde se le informaba que con ocasión a la presencia de una desviación significativa se visitaría el inmueble el día **31 de MAYO de 2018 a la 01:00 pm**. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **652 m3**.

Que el día **31 de MAYO de 2018 a la 01:00 pm** se realizó **VISITA PREVIA** al inmueble, encontrando lo siguiente, a saber: "*[El estado físico del medidor: Bueno, el estado de las instalaciones internas y su funcionamiento: Se revisaron todas las instalaciones internas, no se presentan fugas]*". El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **654 m3**.

Que para el período de **JUNIO de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **658 m3 a 644 m3**, arrojando una diferencia de **14 m3** respecto del período de **MAYO de 2018**, que sumado a los **27 m3** pendientes por facturar de **MAYO de 2018** da como resultado **41 m3**. Además se registra la siguiente *observación*: "*[se cobran 27 mts pendientes de mayo y consumo de junio, se revisó predio no se encontraron fugas, medidor registra de manera normal, predio ocupado por 2 personas]*". Por lo cual la empresa facturó **41 mt3**, no quedando consumos pendientes por facturar para próximas facturaciones.

Que en visita realizada por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **26 de JUNIO de 2018** con ocasión al reclamo, se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto y alcantarillado prestado por



la empresa, “[Predio de 2 pisos cada uno con baño, el baño de primer piso con fuga externa (visible) por agua stop]”. El equipo de medida N° P1315MMCEL39622AA registró una lectura acumulada de **668 mt3**, la cual es coherente con la reportada en el software empresarial, de modo que se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

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 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 **JUNIO 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, especialmente los siguientes artículos:

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

Artículo 149. De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Artículo 150. De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

**Que finalmente es preciso recomendar 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.**

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 CECILIA HENAO LONDOÑO identificado con C.C. No. 42079671 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 CECILIA HENAO LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 6 # 12- 52 LC 00 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 CECILIA HENAO LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 542613 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 4 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. 228135-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DAVID AGUDELO CASTAÑO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228135-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	DAVID AGUDELO CASTAÑO
Matrícula No	1905017
Dirección para Notificación	CL 28 # 3-70 PRIMERO DE MAYO

**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. 2742057

## Resolución No. 228135-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228135 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) DAVID AGUDELO CASTAÑO identificado con C.C. No. 10089328, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228135 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1905017 Ciclo: 8 ubicada en: CL 7 # 20- 20 APTO 702 en el (los) período(s) facturados(s) 2018-2,2018-3,2018-5,2018-4,2018-6

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) 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° M1315MMCAF24531AA el cual registra una lectura acumulada de 443 m3. Grabar así MATRICULA#1905025 MEDIDOR # M1315MMCAF24532AA LECTURA0597, MATRICULA# 1905017MEDIDOR # M1315CAF24531AA LECTURA0443

Es pertinente precisar lo siguiente:

Para efectos de tener clara la información anterior, se procede a efectuar la siguiente explicación grafica:

Dirección	Matricula	Medidor sistema	Lec.	Medidor terreno	Lec.	Trocado
CL 7 # 20- 20 Apto 702	1905017	M1315MMCAF24532AA	595 mt3	M1315MMCAF24531AA	443 mt3	si

En este orden de ideas, se observa que existe un troque de medidores y por ende sus lecturas en el Sistema de Información también están trocadas para lo cual se procederá a efectuar el análisis de los consumos respecto a los predios con matrículas Nos. 1905017 y 1905025.

Forma como se ha facturado en los últimos 5 periodos matrícula No. 1905017

Resumen		Lecturas		Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna				
Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	
ACUEDI	2018	Junio	1	595	588	7	9	
ACUEDI	2018	Mayo	1	588	580	8	9	
ACUEDI	2018	Abril	1	580	572	8	11	
ACUEDI	2018	Marzo	1	572	566	6	12	
ACUEDI	2018	Febrero	1	566	556	10	18	

Forma como se ha facturado en los últimos 5 periodos matrícula No. 1905025

Resumen		Lecturas		Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna				
Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	
ACUEDI	2018	Junio	1	443	443	0	11	
ACUEDI	2018	Junio	2	443	443	0	11	
ACUEDI	2018	Mayo	1	443	433	10	12	
ACUEDI	2018	Abril	1	433	421	12	11	
ACUEDI	2018	Marzo	1	421	412	9	11	
ACUEDI	2018	Febrero	1	412	403	9	11	

una vez analizada la anterior información se puede colegir que existió un troque de medidores, de igualmente en sus lecturas, por ende se reliquidara el valor a favor de la matrícula No. 1905017 que es de 1 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -5342 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2018-6	485	6	7	6669	7780	-1111
AJUSTE A LA DECENA	2018-6	485	0	0	-1	0	-1
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2018-6	485	6	7	6451	7526	-1075
CONSUMO ACUEDU CTO	2018-6	485	6	7	9308	10860	-1551
VERTIMIENTO ALCANTA	2018-6	485	6	7	9623	11227	-1604

Por último, se informa que se comisionó a los Departamentos de crítica para la corrección de lecturas, mediante las solicitud No. 2744240 para que proceda con la corrección y/o actualización de la información en el sistema, de acuerdo con la información anteriormente expuesta.

## 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.*

*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 DAVID AGUDELO CASTAÑO identificado con C.C. No. 10089328 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) DAVID AGUDELO CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 28 # 3-70 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: DAVID AGUDELO CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1905017 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 4 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. 228191-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA SEPULVEDA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228191-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	SANDRA SEPULVEDA
Matrícula No	642223
Dirección para Notificación	CR 09 CR 23 # 13- 36 SEC LOS ALAMOS

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS



Visita No. 2742683

## Resolución No. 228191-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228191 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) SANDRA SEPULVEDA identificado con C.C. No. 25161290, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228191 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 642223 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 09 CR 23 # 13- 36 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 3 DE JULIO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Sandra Sepulvedad 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° 0915MMCAF89002AA el cual registra una lectura acumulada de 2584 m3. **Ss revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado**

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 2584 mt3, predio se encuentra solo no fue posible revisar las instalaciones internas, debiendo 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 al momento de las visitas que por reclamaciones se generen.

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 **16 mt3, de 2564 mt3 pasó a 2580 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 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 SANDRA SEPULVEDA identificado con C.C. No. 25161290 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) SANDRA SEPULVEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 09 CR 23 # 13- 36 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SANDRA SEPULVEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 642223 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 4 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. 228162-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA ELSY GARCIA ZAPATA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228162-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ALBA ELSY GARCIA ZAPATA
Matrícula No	940254
Dirección para Notificación	CLLA 15 CRA 4A N 2-71 TORRE 4 APTO 806 MARAYA

**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. 2742597

## Resolución No. 228162-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228162 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) ALBA ELSY GARCIA ZAPATA identificado con C.C. No. 25158937, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228162 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 940254 Ciclo: 5 ubicada en: CR 10 # 48- 23 APTO 302 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 lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en el período de JUNIO de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en JUNIO de 2018 la lectura se mantuvo en **383 m3**, porque el medidor no se podía leer; sin embargo, se facturaron **11 m3** por promedio.

En visita realizada el día 3 de JULIO de 2018, se observó el medidor No. P1515MMRSA65879AA, el cual funciona normalmente y tiene una lectura de **383 m3**; pero, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo. Sin embargo, la Empresa procederá a reliquidar el período de JUNIO de 2018 según diferencia de lectura, es decir, **0 m3**.

Teniendo en cuenta que en el período de JUNIO de 2018 no se pudo tomar lectura del medidor, se le recuerda al reclamante que tiene la obligación de facilitar el acceso a la lectura del medidor **para evitar que se facture por promedio**, tal como consta en el Contrato de Condiciones Uniformes de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado:

CLAUSULA DECIMA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuarios tendrá las siguientes obligaciones:

g) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-58757** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2018-6	414	0	11	0	11826	-11826

CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	414	0	11	0	17065	-17065
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-6	414	0	11	0	12226	-12226
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-6	414	0	11	0	17642	-17642
AJUSTE A LA DECENA	2018-6	414	0	0	-2	-4	2

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por ALBA ELSY GARCIA ZAPATA identificado con C.C. No. 25158937 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) ALBA ELSY GARCIA ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación:, CLLA 15 CRA 4A N 2-71 TORRE 4 APTO 806 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: ALBA ELSY GARCIA ZAPATA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 940254 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 4 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. 228204-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIELA GIRALDO AMPUDIA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228204-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIELA GIRALDO AMPUDIA
Matrícula No	711135
Dirección para Notificación	CR 13 # 34- 38 BLQ 1 APTO 1002 CRS LAS GARZAS LAS GARZAS

**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. 228204-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228204 de 27 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 27 DE JUNIO DE 2018 el la señora MARIELA GIRALDO AMPUDIA identificada con C.C. No. 24266257, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228204 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 711135 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 13 # 34- 38 BLQ 1 APTO 1002 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	OBSERVACIÓN
JUNIO DE 2018	Lectura actual 411 m3 menos (-) lectura anterior 399 m3 es igual (=) a <b>12 m3</b>	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 **29 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° **P1315MMCEL39756AA** que está en buen estado registrando una lectura acumulada de **419 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, además se encontró fuga por rebose en baño social.

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 MARIELA GIRALDO AMPUDIA identificado con C.C. No. 24266257 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 MARIELA GIRALDO AMPUDIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 34- 38 BLQ 1 APTO 1002 CRS LAS GARZAS 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: MARIELA GIRALDO AMPUDIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 711135 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 4 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. 228203-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>228203-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ALEXANDER CASTAÑEDA RIVERA
Matrícula No	525345
Dirección para Notificación	MZ K CS 35 POBLADO ET 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

Visita No. 2742775

## Resolución No. 228203-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228203 de 27 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 27 DE JUNIO DE 2018 el (la) señor(a) ALEXANDER CASTAÑEDA RIVERA identificado con C.C. No. 10007354, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228203 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 525345 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ E CS 11 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 29 de Junio de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 1917 mt3, predio se encuentra solo no fue posible revisar las instalaciones internas, debiendo 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 al momento de las visitas que por reclamaciones se generen.

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 29 mt3, de 1872 mt3 pasó a 1901 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 ALEXANDER CASTAÑEDA RIVERA identificado con C.C. No. 10007354 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) ALEXANDER CASTAÑEDA RIVERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ K CS 35 POBLADO ET 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: ALEXANDER CASTAÑEDA RIVERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 525345 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 4 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. 228236-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VALERIA PEREZ ANGEL** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228236-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	VALERIA PEREZ ANGEL
Matrícula No	19605898
Dirección para Notificación	CRA 37 A 28-23 PALMAR DE VILLA VERDE VILLA VERDE

**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. 2743183

## Resolución No. 228236-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228236 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 la señora VALERIA PEREZ ANGEL identificada con C.C. No. 1088341308, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 228236 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605898 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 37 A # 28-23 MZ 13 CS 15 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 242 m3 menos (-) lectura anterior 221 m3 es igual (=) a 21 m3	Sin anomalía. Se verificó lectura.

Que en la revisión técnica realizada al inmueble de matrícula N°. 19605898 y al equipo de medición N°. P1515MMRSA76354AA el día 29 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 y no hay fugas, en el predio habitan 04 personas]”, el equipo de medida registra una lectura acumulada de 250 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 VALERIA PEREZ ANGEL identificado con C.C. No. 1088341308 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 VALERIA PEREZ ANGEL enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 37 A 28-23 PALMAR DE VILLA VERDE 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: VALERIA PEREZ ANGEL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605898 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 4 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. 228238-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MELIDA ROSERO CORREA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228238-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ MELIDA ROSERO CORREA
Matrícula No	1603422
Dirección para Notificación	MZ 17 CS 16 PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO

**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. 2743167

## Resolución No. 228238-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228238 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) LUZ MELIDA ROSERO CORREA identificado con C.C. No. 42115203, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 228238 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1603422 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 17 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 del reclamo, calificación definitiva)

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en el período de JUNIO de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en JUNIO de 2018 el medidor registró de **140 m3 a 158 m3**, arrojando una diferencia de **18 m3**.

Adicionalmente, se observa en el Sistema el reporte de una fuga en el medidor realizado el día 24 de abril de 2018, la cual fue reparada el 26 de abril de 2018.

En visita realizada el día 3 de JULIO de 2018, el revisor encontró medidor No. C17LA110605AA registrando normal, con una lectura de **168 m3**; además se observó que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas, contrario a la manifestación del usuario de que la fuga no ha sido reparada. Sin embargo, la Empresa procederá a reliquidar el período de JUNIO de 2018 por promedio de **12 m3**, debido a que se presentó una fuga en el medidor.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-16748** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	408	12	18	18617	27925	-9308
IND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-6	408	12	13	-13318	-14428	1110
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-6	408	12	18	19246	28869	-9623

ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-6	408	12	13	-12883	-13956	1074
--------------------------------	--------	-----	----	----	--------	--------	------

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUZ MELIDA ROSERO CORREA identificado con C.C. No. 42115203 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ MELIDA ROSERO CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 17 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: LUZ MELIDA ROSERO CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo

adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1603422 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 4 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. 228250-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LINA MARIA CANO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228250-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LINA MARIA CANO
Matrícula No	19615446
Dirección para Notificación	MZ 55 CS 10 - 33 A JARDIN ECOLOGICO EL POBLADO DOSQUEBRADAS SANTA ISABEL

**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. 2743163

## Resolución No. 228250-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228250 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) LINA MARIA CANO identificado con C.C. No. 33966310, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228250 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19615446 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 22 B # 73 A - 18 PS 3 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 7 m3 a 29 m3, arrojando una diferencia de lectura de 22 m3.

En visita realizada el 3 de JULIO de 2018 se encontró medidor No. P1715MMRSA103550AA de 1/2", registrando normal, con lectura de 29 m3 la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, el predio está desocupado 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 LINA MARIA CANO identificado con C.C. No. 33966310 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LINA MARIA CANO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 55 CS 10 - 33 A JARDIN ECOLOGICO EL POBLADO DOSQUEBRADAS haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LINA MARIA CANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19615446 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 4 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. 228227-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR RAMIRO PARRA RUIZ** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228227-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	HECTOR RAMIRO PARRA RUIZ
Matrícula No	956854
Dirección para Notificación	MZ 2 BLQ 5 APTO 101 CIUDAD PEREIRA

**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. 228227-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228227 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) HECTOR RAMIRO PARRA RUIZ identificado con C.C. No. 3385889, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228227 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 956854 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: MZ 2 BLQ 5 APTO 101 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:

*Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula **No. 956854** se ha facturado de la siguiente manera:*

<b>Periodos</b>	<b>Lectura actual</b>	<b>Lectura anterior</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Consumo Facturado</b>	<b>Observación</b>
<b>Junio 2018</b>	579 mt3	550 mt3	29 mt3	29 mt3	correcto- diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

*La fuga encontrada en la visita realizada el día 29 de Junio del 2018 fue observada en el tanque del sanitario presenta rebose, es decir fuga visible la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura.*

*De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **956854**, respecto al período de **Junio de 2018** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, adicionalmente, una vez verificado el estado del predio, se constató que existe fuga externa, por tanto, se concluye que los consumos facturados son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

**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 HECTOR RAMIRO PARRA RUIZ identificado con C.C. No. 3385889 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) HECTOR RAMIRO PARRA RUIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 BLQ 5 APTO 101 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: HECTOR RAMIRO PARRA RUIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 956854 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 4 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. 228282-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NATALIA GALLEGO BUITRAGO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228282-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	NATALIA GALLEGO BUITRAGO
Matrícula No	1946896
Dirección para Notificación	CR 38 A # 29- 47 MZ 5 CS 8 PALMAR DE VILLA VERDE VILLA VERDE

**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. 2743604

## Resolución No. 228282-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228282 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) NATALIA GALLEGO BUITRAGO identificado con C.C. No. 1088353741, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228282 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1946896 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 38 A # 29- 47 MZ 5 CS 8 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 **681 m3 a 702 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **21 m3**.

En visita realizada el 4 de JULIO de 2018 se encontró medidor No. 13-81101 de 1/2", registrando normal, con lectura de **711 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial y se observó que en el predio habitan 3 personas y 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 NATALIA GALLEGO BUITRAGO identificado con C.C. No. 1088353741 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) NATALIA GALLEGO BUITRAGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 38 A # 29- 47 MZ 5 CS 8 PALMAR DE VILLA VERDE 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: NATALIA GALLEGO BUITRAGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1946896 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 4 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. 228259-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEOPOLDO RAMIREZ VALDES** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228259-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LEOPOLDO RAMIREZ VALDES
Matrícula No	926253
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 12 2500 LOTES

**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. 2743281

## Resolución No. 228259-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228259 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) LEOPOLDO RAMIREZ VALDES identificado con C.C. No. 10100512, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228259 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 926253 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 2 CS 12 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 la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, visita efectuada el día 03 de Julio de 2018 se encontró el medidor frenado, con una lectura acumulada de 781 mt3, predio con nivel de ocupamiento de 1 persona, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Ante la imposibilidad que existe para medir los consumos reales del predio se encontró que el medidor tenía la calidad de frenado, la Empresa con base a lo estipulado en la Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994, que enuncia: "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales."; es decir, se procedió a cobrar el consumo del periodo de Junio de 2018 con base en el promedio por persona que oscila entre 5 m3 y 7 m3, es pertinente informarle al usuario que en anteriores periodos la empresa no le ha facturado consumo alguno y como se puede colegir es un predio que esta habitado y se presenta consumo.

por otro lado hay que ordenar la instalación del nuevo medidor entre el periodo siguiente, por tal razón se remite copia al grupo de Control de Perdidas no Técnicas para la instalación del nuevo equipo de medida.

El grupo de Control de Perdidas no Técnicas, realizará el procedimiento para revisión y cambio del medidor con la OT No. 2744177, con lo que en facturaciones futuras se tendrá certeza del consumo del predio.

**Concluye**

Que en fundamento de los argumentos expuestos, el consumo facturado por promedio en el periodo de Junio de 2018 es correcto y no será objeto de modificación alguna, ya que se encuentra ajustados a derecho; el equipo de medida del predio se encuentra frenado y no registró consumo. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LEOPOLDO RAMIREZ VALDES identificado con C.C. No. 10100512 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) LEOPOLDO RAMIREZ VALDES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEOPOLDO RAMIREZ VALDES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 926253 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 4 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. 228263-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PAULA ANDREA SANCHEZ 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228263-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	PAULA ANDREA SANCHEZ OSPINA
Matrícula No	748780
Dirección para Notificación	MZ 19 CS 5 2500 LOTES

**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. 2743283

## Resolución No. 228263-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228263 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) PAULA ANDREA SANCHEZ OSPINA identificado con C.C. No. 748780, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228263 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 748780 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 19 CS 5 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 03 de Julio de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 895 mt<sup>3</sup>, predio se encuentra regularmente ocupado por 4 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 mt<sup>3</sup>, de 873 mt<sup>3</sup> pasó a 890 mt<sup>3</sup>, 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 PAULA ANDREA SANCHEZ OSPINA identificado con C.C. No. 748780 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) PAULA ANDREA SANCHEZ OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 19 CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: PAULA ANDREA SANCHEZ OSPINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 748780 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 4 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. 228322-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **REINEL QUIZONES VALENCIA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228322-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	REINEL QUIZONES VALENCIA
Matrícula No	811570
Dirección para Notificación	MZ C CS 11 CESAR TORO

**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. 228322-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228322 de 3 DE JULIO 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 3 DE JULIO DE 2018 el (la) señor(a) REINEL QUIZONES VALENCIA identificado con C.C. No. 18502124, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228322 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 811570 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: MZ C CS 11 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 CUARENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS (\$43.250), con fecha límite de pago el 6 de JUNIO de 2018.

Por lo anterior, el día **8 de JUNIO de 2018 a la 1:18 PM**, 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 y se ejecutó el corte.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago de forma extemporánea, **ya que pagó el mismo día 8 de JUNIO de 2018 a la 1:57 PM.**

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. 3) El servicio fue reconectado.

**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](http://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 REINEL QUIZONES VALENCIA identificado con C.C. No. 18502124 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) REINEL QUIZONES VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ C CS 11 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: REINEL QUIZONES VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 811570 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 4 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. 228302-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>228302-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ DARY RUIZ SANCHEZ
Matrícula No	388926
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 18 BARRIO LA ALBANIA LOS 2500 LOTES SIN BARRIO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS



Visita No. 2743964

## Resolución No. 228302-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228302 de 3 DE JULIO 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 3 DE JULIO DE 2018 el (la) señor(a) LUZ DARY RUIZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 42076037, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228302 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 388926 Ciclo: 14 ubicada en: CS 20 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 lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en el período de JUNIO de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en JUNIO de 2018 el medidor registró de **1835 m3 a 1835 m3**, arrojando una diferencia de **0 m3**, sin embargo, se facturaron **22 m3** por promedio.

En visita realizada el día 4 de JULIO de 2018, el revisor encontró que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas; el predio está habitado por 4 personas desde hace 5 días y se observó el medidor No. P1015MMCMX02107AA, FRENADO, con una lectura de **1835 m3**, razón por la cual la Empresa procederá a reliquidar el período de JUNIO de 2018 por **0 m3** debido a que el inmueble estaba desocupado hasta hace unos días; **sin embargo, se le informa que se continuará facturando por aforo de 20 m3, hasta que se instale un nuevo medidor, debido a que en el predio habitan 4 personas actualmente.**

Así mismo, se le informa que deberá autorizar el cambio del medidor, sin embargo, puede adquirirlo en el mercado, y para ello se le otorga el término de un período de facturación para suministrar el nuevo, de acuerdo con los requerimientos técnicos que consiste en que sea un **medidor VOLUMÉTRICO, CLASE R 160, DE TRANSICIÓN MAGNÉTICA, DE PLÁSTICO con certificado de calibración y factura original.** Al no obtener respuesta, y en virtud del Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 la Empresa realiza el respectivo cambio del nuevo medidor.

**Se comisiona al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud No. 2744306 para que proceda a la instalación inmediata del medidor pasados 30 días.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-53668** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTA	2018-6	414	0	13	0	-8006	8006

RILLADO							
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-6	414	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	414	0	22	0	34130	-34130
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2018-6	414	0	22	0	35284	-35284
INDIVIDUAL SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-6	414	0	13	0	-7744	7744
AJUSTE A LA DECENA	2018-6	414	0	0	-4	0	-4

## 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 LUZ DARY RUIZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 42076037 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ DARY RUIZ SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 18 BARRIO LA ALBANIA LOS 2500 LOTES haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ DARY RUIZ SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 388926 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 4 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. 228331-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RODRIGO CRUZ TAPASCO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228331-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	RODRIGO CRUZ TAPASCO
Matrícula No	925610
Dirección para Notificación	MZ 26 CS 9 SEC A CIUDELA DEL CAFE

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 228331-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228331 de 3 DE JULIO 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 3 DE JULIO DE 2018 el (la) señor(a) RODRIGO CRUZ TAPASCO identificado con C.C. No. 15931828, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 228331 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 925610 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 26 CS 9 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)**

Es pertinente precisar lo siguiente:

1. Sea lo primero establecer que la reclamación que se revisa corresponde específicamente al predio identificado con la matrícula de servicios No. 925610, localizado en la MZ 26 CS 9 SEC CIUDADELA DEL CAFE predio al cual la Empresa suministra el servicio de agua potable a través del medidor tipo volumétrico N° C17LA172117AA, actualmente registra una lectura acumulada de 70 m3 .
2. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación, de dos períodos en mora al periodo de MAYO de 2018, dando así causal legal para suspender el servicio por presentar atraso en el pago y la fecha límite de pago era el 28/05/2018.
3. Se observa en el modulo de corte del sistema de información comercial que el día 29/05/2018, el Grupo de Cartera y Recaudo, generó la orden de corte por no haberse efectuado el pago dentro de la fecha límite, orden que fue asignada a un trabajador del Grupo de Corte y Reconexión, y este reportó que se había realizado el corte el 31/05/2018 a las 3:07 pm
4. En el sistema se evidencia que el usuario efectuó pago de la factura N° 44398949 correspondiente a los 2 periodos en mora, el día 30 de mayo de 2018, a las 13:39 p.m., es decir, antes de la hora de la visita para el corte del servicio, es decir ya había eliminado la causa que dio origen al corte.

Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937 valor liquidado en la facturación del periodo de Junio de 2018.

Lo anterior con fundamento legal en:

**ARTÍCULO 140 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:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, 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 demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

**ARTÍCULO 141 LEY 142 DE 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio.** El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

**ARTÍCULO 142 LEY 142 DE 1994.- Restablecimiento del servicio.** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio..”

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
RECONE XION DEL SERVICI O	2018-6	484	0	0	0	35937	-35937

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 RODRIGO CRUZ TAPASCO identificado

con C.C. No. 15931828 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 CRUZ TAPASCO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 26 CS 9 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 CRUZ TAPASCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 925610 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 4 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. 228339-52 de 4 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YESSICA JIMENEZ CUARTAS** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228339-52</b>
Fecha Resolución	4 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	YESSICA JIMENEZ CUARTAS
Matrícula No	1602952
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 5 PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO

**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. 228339-52

DE: 4 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228339 de 3 DE JULIO 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 3 DE JULIO DE 2018 el (la) señor(a) YESSICA JIMENEZ CUARTAS identificado con C.C. No. 1088241339, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 228339 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1602952 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 15 CS 5 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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

1. Sea lo primero establecer que la reclamación que se revisa corresponde específicamente al predio identificado con la matrícula de servicios No. 1602952, localizado en la MZ 15 CS 5 PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO predio al cual la Empresa suministra el servicio de agua potable a través del medidor tipo volumétrico N° 0315MMCBE044306AA, actualmente registra una lectura acumulada de 932 m3 .
2. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación, de dos períodos en mora al periodo de MAYO de 2018, dando así causal legal para suspender el servicio por presentar atraso en el pago y la fecha limite de pago era el 29/05/2018.
3. Se observa en el modulo de corte del sistema de información comercial que el día 30/05/2018, el Grupo de Cartera y Recaudo, generó la orden de corte por no haberse efectuado el pago dentro de la fecha límite, orden que fue asignada a un trabajador del Grupo de Corte y Reconexión, reportó que se había realizado el corte el día 02/06/2018 a las 8:07 p.m.
4. En el sistema se evidencia que el usuario efectuó pago de la factura N° 44411604 correspondiente a los 2 periodos en mora, el día 30 de mayo de 2018, a las 7:42 p.m., es decir, , antes de la hora de la visita para el corte del servicio, es decir ya había eliminado la causa que dio origen al corte.

Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937 valor liquidado en la facturación del periodo de Junio de 2018.

Lo anterior con fundamento legal en:

**ARTÍCULO 140 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:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, 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 demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

**ARTÍCULO 141 LEY 142 DE 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio.** El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

**ARTÍCULO 142 LEY 142 DE 1994.- Restablecimiento del servicio.** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio..”

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
RECONE XION DEL SERVICI O	2018-6	484	0	0	0	35937	-35937

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 YESSICA JIMENEZ CUARTAS identificado con C.C. No. 1088241339 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) YESSICA JIMENEZ CUARTAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YESSICA JIMENEZ CUARTAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1602952 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 4 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. 228363-52 de 5 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELICA MARIANA TRUJILLO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>228363-52</b>
Fecha Resolución	5 DE JULIO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	13 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ANGELICA MARIANA TRUJILLO
Matrícula No	19594659
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 5 ALAMEDA DEL CAFE ALAMEDA DEL CAFE

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 228363-52

DE: 5 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228363 de 4 DE JULIO 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 4 DE JULIO DE 2018 el (la) señor(a) ANGELICA MARIANA TRUJILLO identificado con C.C. No. 42139151, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 228363 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19594659 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 5 CS 5 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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

1. Sea lo primero establecer que la reclamación que se revisa corresponde específicamente al predio identificado con la matrícula de servicios No. 19594659, localizado en la MZ 5 CS 5 ALAMEDA DEL CAFE predio al cual la Empresa suministra el servicio de agua potable a través del medidor tipo volumétrico N° P1515MMRSA65626AA, actualmente registra una lectura acumulada de 278 m3 .
2. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación, de dos períodos en mora al periodo de MAYO de 2018, dando así causal legal para suspender el servicio por presentar atraso en el pago y la fecha límite de pago era el 28/05/2018.
3. Se observa en el modulo de corte del sistema de información comercial que el día 29/05/2018, el Grupo de Cartera y Recaudo, generó la orden de corte por no haberse efectuado el pago dentro de la fecha límite, orden que fue asignada a un trabajador del Grupo de Corte y Reconexión, reportó que se había realizado el corte el día 31/05/2018 a las 3:30 p.m.
4. En el sistema se evidencia que el usuario efectuó pago de la factura N° 44406480 correspondiente a los 2 periodos en mora, el día 30 de mayo de 2018, a las 8:30 a.m., es decir, antes de la hora de la visita para el corte del servicio, es decir ya había eliminado la causa que dio origen al corte.

Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937 valor liquidado en la facturación del periodo de JUNIO de 2018.

Lo anterior con fundamento legal en:

**ARTÍCULO 140 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:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, 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 demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

**ARTÍCULO 141 LEY 142 DE 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio.** El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

**ARTÍCULO 142 LEY 142 DE 1994.- Restablecimiento del servicio.** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio..”

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
RECONE XION DEL SERVICI O	2018-6	484	0	0	0	35937	-35937

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 ANGELICA MARIANA TRUJILLO

identificado con C.C. No. 42139151 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) ANGELICA MARIANA TRUJILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 5 ALAMEDA DEL CAFE 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: ANGELICA MARIANA TRUJILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19594659 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 5 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**