

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. 6330-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE 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:

Resolución No	6330-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JORGE LONDOÑO
Matrícula No	1028919
Dirección para Notificación	MZ 20 CS 22 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

PEREIRA, 8 DE JULIO DE 2019

Señor (a):

JORGE LONDOÑO

MZ 20 CS 22 - SEC A CIUDELA DEL CAFE

Teléfono: 3122900570

PEREIRA

Radicación: No. 6330 Radicado el 27 DE JUNIO DE 2019

Matrícula: 1028919

Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO PRESENTA POR ESCRITO DERECHO DE PETICION. VER DOCUMENTO ADJUNTO.

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

En atención a la petición No. 6330 radicada por el señor JORGE LONDOÑO con C.C 10.017.133 , el día 27 DE JUNIO DE 2019, le informamos al usuario que una vez verificado el Sistema Comercial se verifico que el predio ubicado en la MZ 20 CS 22 BARRIO SECTOR A CIUADDELA CAFÉ con matrícula No. 1028919, cuenta con una facturación en Ciclo 6, Ruta 6.

Nos permitimos informarle al peticionario que la empresa no puede hacer una excepción a una sola persona en el ciclo de facturación ya que se veria en la obligación de realizarlo a todos los usuarios que lo requieran, le recordamos que la facturación para los predios con acuerdos de pago y financiación de uso residencial se generara orden de corte en edad 1 de Facturación. Por lo expuesto anteriormente la empresa no accede a aplazar la fecha limite de pago de la facturación de la Matrícula No. 1028919, ciclo de facturación 6.

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

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

Dar por atendida la solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) JORGE LONDOÑO, identificado con C.C. No 10017133 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) JORGE LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 20 CS 22 - SEC A CIUDELA DEL CAFE haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	265-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	RAFAEL VALENCIA GARCIA
Matrícula No	911057
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 9 SEC B SEC-B 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. 2924558

Pereira, 8 DE JULIO DE 2019

Señor (a):
RAFAEL VALENCIA GARCIA
MZ 7 CS 9 SEC B
Teléfono: 3218219079

Radicación: 265 del 18 DE JUNIO DE 2019
Matrícula: 911057
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO INCONFORME CON LA CONEXION DE LA RED DE ALCANTARILLADO, INDICA QUE LA CAJA DE INSPECCION DE SU VIVIENDA ES COMPARTIDA CON LA DE LA VECINA Y ÉSTA TIENE 4 PISOS, ESTO LE PERJUDICA POR QUE LA CAJA DE INSPECCION NO DA PARA CUBRIR LA DEMANDA DE LAS DOS VIVIENDA, Y CONSTANTEMENTE SE REBOSA Y SE DEVUELVEN LAS AGUAS NEGRAS. SOLICITA VISITA Y REVISION.

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

En atención a la queja radicada el 18 DE JUNIO DE 2019, nos permitimos informar que el Departamento del Servicio al Cliente procedió a generar la Orden de Trabajo No. 2925740 al grupo de redes con la observación "*Urgente en el predio se presenta un colapso en la red de alcantarillado, ya que es compartida para un predio de un piso y otro inmueble de 4 pisos*" con el fin de revisar el estado de la red de alcantarillado.

Le informamos a la peticionaria que se adjunta los requisitos exigidos por la empresa para la solicitud de independización los cuales se deben presentar en el Centro de Servicios ubicado en el Edificio Torre Central, Carrera 10 No. 17-55 Piso 1. Igualmente adjuntamos documento informativo de costos para la instalación de domiciliarias, estos valores son informativos y se aproximan al promedio del costo de las instalaciones más comunes; sin embargo, está sujeto a cambios originados por las variaciones en: las medidas, a los materiales utilizados en cada obra o a actualización de precios por disponibilidad de inventarios.

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

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) RAFAEL VALENCIA GARCIA identificado con C.C.

No. 10010003 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) RAFAEL VALENCIA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 7 CS 9 SEC B haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **incardona**

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. E.S.P
SUBGERENCIA COMERCIAL

REQUISITOS PARA SOLICITUD DE INDEPENDIZACION, REACTIVACION, INGRESO, PRESTACION DEL SERVICIO O CAMBIO DE ACOMETIDA DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO
PRESENTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS EN EL EDIFICIO TORRE CENTRAL, CARRERA 10 N° 17-55 PISO 1 CENTRO DE SERVICIOS

- ◆ Autorización escrita del propietario del predio o persona autorizada, o formato de solicitud del servicio diligenciado (disponible en la casilla donde será atendido) para hacer la instalación.
- ◆ Copia de la escritura o certificado de tradición con fecha de expedición máximo de 15 días, documento declaración de posesión, copia de factura predial del año el curso o compraventa, donde se identifique en número de ficha catastral.
- ◆ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario o suscriptor.
- ◆ Copia de la factura de servicios públicos cancelada.
- ◆ Se recomienda tener disponibilidad de colilla o acometida interna.

NOTA: PARA VENEDORES INFORMALES, se solicita documento que lo acredite como tal, copia de la cedula y autorización escrita o formato de solicitud diligenciado que contenga la dirección donde se requiere la instalación del servicio, teléfono y personas responsables.

DESCRIPCIÓN DE COLILLA Y UBICACIÓN DE LA CAJA PARA EL MEDIDOR:



La colilla es la parte de la conexión interna del predio que va hacia la calle y de donde se conectara el medidor, se debe instalar en un tubo de 1/2" dejando expuesto 25cms, debe quedar en un lugar accesible en el andén del inmueble para el cual se solicita el consentimiento o manifiesto ya existe, esto le puede acarrear problemas legales y la pérdida de su dinero. **La empresa no utiliza recomendaciones.**

CO1415755 CO1415754 NIT 816.002.020-7

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCVANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

DOCUMENTO INFORMATIVO DE COSTOS PARA LA INSTALACION DE DOMICILIARIAS



Señor usuario, el costo de la conexión de acueducto (nueva o reposición), se cobrará de acuerdo con el tipo de vía e intensidad, el diámetro y la longitud de la acometida así:

OBRA HIDRÁULICA	
DIÁMETRO	VALOR
1/2"	121,922
3/4"	188,900
1"	233,701
OBRA CIVIL	
TIPO DE VÍA	VALOR POR METRO LINEAL
EN PAVIMENTO	341,520
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	255,792
EN ANDEÓN SIN ACABADO	145,436
EN ZONA VERDE	88,887

- Para las independizaciones de 1" el costo de obra hidráulica es de \$40,234, para la obra civil es de \$96,140 por metro lineal.
 - Las acometidas de acueducto (nuevas o reposición) no tienen IVA.
- Se debe incluir: el medidor, su instalación, la caja de protección y la tapa de la caja – Según la siguiente lista de precios (Año 2018)

OTROS ELEMENTOS	
DESCRIPCIÓN	VALOR
MEDIDOR DE 1/2" VOLUMÉTRICO RIGID PLÁSTICO	145,629
MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	360,772
MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	1,306,895
MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 1"	417,755
MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 3/4"	360,772
MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	27,023
VÁLVULA DE CORTE DE 1/2"	33,818
CAJA DE PROTECCIÓN PLÁSTICA CON VISOR	170,099
TAPA PARA CAJA DE PROTECCIÓN PLÁSTICA	137,660
BRIDALETE DE SEGURIDAD	242,382
GUATA DE SEGURIDAD	5,986

A manera de ejemplo - Una acometida nueva de 1" en pavimento y con obra civil de unos 2 metros cuesta:

Obra hidráulica:	121,922
Obra Civil 341,520 x 2	683,040
Medidor	145,620
Instalación medidor	27,023
Caja de protección	170,099
Tapa de la caja	137,660
COSTO TOTAL APROXIMADO DE LA INSTALACION	1,285,364

Estos valores son informativos y se aproximan al promedio del costo de las instalaciones más comunes; sin embargo, está sujeto a cambios originados por las variaciones en los medidores, a los materiales utilizados en cada obra o a actualización de precios por disponibilidad de inventario.

De conformidad con lo anterior, el usuario se da fe de que ha sido informado previamente de los valores aproximados del servicio requerido, en virtud de lo cual se le solicita su nombre, firma y cobro.

Esta solicitud queda raditada con el número: _____



CO140758



CO140754

FIRMA DEL USUARIO QUE RECIBE LA INFORMACIÓN

Sede Administrativa
 PBX: 80 315 13 09
 Edificio Torre Central
 Carrera 10 N° 17 -55 piso 1
 Centros de Servicios
 Ventanilla Único
 Pereira, Colombia
 www.aguasypagos.com.co
 NIT 816.002.029-7

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. 266-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	266-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JULIO RODRIGO CHICA ARISTIZABAL
Matrícula No	19606005
Dirección para Notificación	rchica21@gmail.com 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

Visita No. 2937424

Pereira, 8 DE JULIO DE 2019

Señor (a):
JULIO RODRIGO CHICA ARISTIZABAL
rchica21@gmail.com
Teléfono: 3188171374

Radicación: 266 del 19 DE JUNIO DE 2019
Matrícula: 19606005
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: CON RELACIÓN AL RECLAMO REALIZADO, ACLARO LO SIGUIENTE. EN SU RESPUESTA COMUNICAN QUE LLAMARON AL TELEFONO ANOTADO EN FORMULARIO Y NO HUBO CONTESTACION SI EMBARGO LA VISITA FUE REALIZADA. COMO USUARIO CRITICO EL PROCEDIMIENTO DE VISITA YA QUE EN NINGUN MOMENTO TUVE CONTACTO CON USTEDES EN EL CUAL ME INFORMARAN SOBRE DIA Y HORA DE VISITA. EL PROCEDIMIENTO POR USTEDES REALIZADO NO GARANTIZA UNA VISITA ADECUADA YA QUE LO QUE PRETENDO DE USTEDES ES TENER UNA AYUDA RESPECTO DE MI INCREMENTO INESPERADO EN EL CONSUMO DE METROS CUBICOS EN MI RESIDENCIA QUE PRESENTABA CONSUMOS DE 11, 12 O 14 MENSUALES Y AHORA ESTOY REGISTRANDO 18 MARZO Y 20 EN MAYO SIN NINGUNA EXPLICACIÓN. QUERIA DE USTEDES UNA REVISION SOBRE EL CONTADOR Y OTRAS DE SU MANEJO PARA EXPLICAR EL CONSUMO. GRACIAS POR SU ATENCION.

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

De conformidad con la queja presentada el **19 de Junio de 2019**, en la cual se manifiesta inconformidad con el proceso realizado en la visita técnica para el predio ubicado en la CR 19 # 94-44 MZ G CS 4 – BARRIO VILLA OLIMPICA; al respecto y comedidamente, nos permitimos exponer lo siguiente:

Una vez radicada la queja y con el ánimo de establecer el estado de lo expuesto por el quejoso, se revisó el sistema de información comercial de la Empresa, encontrando que respecto de la matrícula No. 19606005, efectivamente se realizó visita el día 7 de Junio de 2019, por parte del técnico FREDDY HUMBERTO BARRAGAN, suministrando el siguiente reporte: “Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta. Se visita predio el cual se encuentra solo”; indicando que se efectuó el debido procedimiento, se realizó la llamada al usuario para coordinar la visita, al no poder realizar el contacto se procede a realizar la visita en terreno.

Sin embargo para efectos de la buena prestación del servicio se procedió a programar nueva visita el día 21 de junio de 2019, por parte del técnico FREDDY RAMOS RIOS, suministrando el siguiente reporte: “Se revisó el predio y el tanque de reserva elevado presenta fuga por rebose, se le indicó al usuario para que la reparen lo más pronto posible, las demás instalaciones en buen estado”, dicha visita fue en presencia del Sr. JULIO RODRIGUEZ CHICA ARISTIZABAL identificado con la c.c. 4.578.618, determinando las causas del aumento del consumo.

Así las cosas:

- 1- Se le indica al usuario que se realizó el procedimiento correctamente para la realización de la visita, para próximas oportunidades se sugiere indicar el horario adecuado para realizar la visita o suministrar

otro número telefónico que facilite el contacto.

- 2- Realizada la segunda visita, se evidencian “fuga por rebose”, situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado, se recomienda realizar el respectivo arreglo, para lograr la normalización del consumo.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) JULIO RODRIGO CHICA ARISTIZABAL identificado con C.C. No. 457861 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) JULIO RODRIGO CHICA ARISTIZABAL enviando citación a Dirección de Notificación: rchica21@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **amgallego**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 19071-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Recurso No	19071-52
Fecha Resolución Recurso	8 DE JULIO DE 2019
RECLAMO	234709 de 12 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO TORRES
Identificación del Peticionario	10094741
Matrícula No.	734210
Dirección para Notificación	CR 14 # 36-50 EDIF.ALTOS DE LA ELVIRA APTO 901 AV 30 ADE AGOSTO II

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19071-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19071 DE 17 DE JUNIO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 234709 DE 24 DE MAYO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUIS FERNANDO TORRES, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10094741 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 234709-52 de 12 DE JUNIO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 734210 Ciclo 5, ubicada en la dirección CL 32 BIS # 13- 31, Barrio BRASILIA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5.**

Que el recurrente por escrito presentado el día **17 DE JUNIO DE 2019** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo 234709, impugnando la decisión teniendo en cuenta que no se encuentra de acuerdo con el consumo facturado, por lo tanto solicita revisión y reliquidación; al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

Una vez revisada la Resolución impugnada y el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observó que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MAYO de 2019, situación que da lugar a la revisión al predio por parte del Grupo de Previa, con el fin de determinar las causas del incremento y así mismo proceder con la facturación del consumo, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, facturados así:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	431 m3	408 m3	23 m3	55 mt3	Cobro por diferencia de lectura: 23 m3 + 32 m3 acumulados = 55 m3 facturados (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	408 m3	367 m3	41 m3	9 mt3	Cobro por promedio: 9 m3 facturados (Art. 146-Ley 142/94) 32 m3 pendientes por facturar.

Por otro lado, en aras a garantizar el debido proceso y los derechos del usuario, para el día 19 de JUNIO de 2019, se procedió a enviar a personal del Departamento de Servicios al Cliente, en la cual se realizó la siguiente observación: **“Se reviso el predio esta desocupado hace ocho meses internamente no hay conexiones de agua ya que esta demolido. No existen fugas.”**,

Así mismo, se observó la revisión de previa ejecutada el día 21 de Mayo de 2019, en la cual se realizó la siguiente observación: **“Se cobran 32 m3 pendientes del mes 4, se realizaron dos visitas técnicas y no se pudo revisar, no asistieron a la cita, predio desocupado en construcción.(previa 5 Personas, 3+2).”**, es decir que, teniendo en cuenta que el consumo promedio en el predio es de 9 m3, da como conclusión de que el consumo facturado es acorde con el promedio de los últimos 6 meses y se esta cobrando un consumo acumulado generado por diferencia de lectura lo que indica que la facturación es producto de la utilización del servicio de acuerdo con lo dispuesto en el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, por lo cual, el grupo de previa realizó la previa a la facturación por diferencia de lectura.

No obstante todo lo anterior, se procedió a revisar y analizar de manera minuciosa el procedimiento de la Previa ejecutada por parte de la Empresa, en la cual se realizó la siguiente observación: **“Se cobran 32 m3 pendientes del mes 4, se realizaron dos visitas técnicas y no se pudo revisar, no asistieron a la cita, predio desocupado en construcción.(previa 5 Personas, 3+2).”**, se observa que la misma si bien fue realizada por parte la Empresa, se evidencia que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la **circular 006 de 2.007 de la SSPD**, en cuanto a que no se notificó al usuario con tres días de antelación la hora y fecha de la visita a practicar, a efectos de que éste no sólo se encontrara presente para que aportara las pruebas técnicas que pretendiera hacer valer, sino además de poder refutar los hallazgos de la diligencia, aportando conceptos de expertos técnicos en la materia y no se le hicieron pruebas al medidor para determinar su correcto funcionamiento, o por lo menos, no existe constancia de que el procedimiento se haya llevado a cabo de conformidad con la Ley.

Así las cosas, en razón a que la Empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, reliquidando el periodo de **MAYO DE 2019** en el cual se facturaron 55 mt3 por diferencia de lectura mas consumo acumulado del periodo de Abril 2019, cobrando solo la diferencia de lectura que fue de 23m3; revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición de manera favorable.

Por último, se recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio, ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos; además, es importante hacer un uso racional del servicio pues como se estableció con antelación, tanto las instalaciones como el equipo de medida se encuentran en buen estado, y sus registros son aptos para la facturación del servicio, el cual seguirá siendo facturado de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-186580** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-5	470	0	0	-3	-5	2
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-5	470	10	42	18536	77852	-59316
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-5	470	10	42	12846	53951	-41106
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-5	470	10	42	11021	46290	-35268
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-5	470	10	42	15904	66796	-50892

Lo anterior con fundamento legal en:
LEY 142 DE 1994

- **El inciso primero del Artículo 146** el cual consagra:

“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a

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

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

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

- **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. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.
- **Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.**

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

- **CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD**

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario."

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por LUIS FERNANDO TORRES en contra de la Resolución No. 234709-52 de 12 DE JUNIO DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 734210 la suma de -186580. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

A handwritten signature in black ink on a light background. The signature reads "Luz Emilce Aragon M." in a cursive script.

LUZ EMILCE ARAGON

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 19077-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Recurso No	19077-52
Fecha Resolución Recurso	8 DE JULIO DE 2019
RECLAMO	234791 de 31 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CARMENZA GONZALEZ
Identificación del Peticionario	42132106
Matrícula No.	1637917
Dirección para Notificación	AV LAS.AMERICAS # 95- 94 CS 5 POR AV DE LAS AMERICAS

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19077-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19077 DE 20 DE JUNIO DE 2019 SOBRE RECLAMO No. 234791 DE 28 DE MAYO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CARMENZA GONZALEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42132106 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 234791-52 de 31 DE MAYO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1637917 Ciclo 13, ubicada en la dirección AV LAS.AMERICAS # 95- 94 CS 5, Barrio POR AV DE LAS AMERICAS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 20 DE JUNIO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo 234791, impugnando la decisión teniendo en cuenta que no se encuentra de acuerdo con el consumo facturado, por lo tanto solicita revisión y reliquidación; al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

Una vez revisada la Resolución impugnada y el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observó que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MAYO de 2019, situación que da lugar a la revisión al predio por parte del Grupo de Previa, con el fin de determinar las causas del incremento y así mismo proceder con la facturación del consumo, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, facturados así:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	337 m3	292 m3	45 m3	45 mt3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, en aras a garantizar el debido proceso y los derechos del usuario, para el día 25 de JUNIO de 2019, se procedió a enviar a personal del Departamento de Servicios al Cliente, en la cual se realizó la siguiente observación: **“Se revisó el predio no existen fugas instalaciones en buen estado viven tres personas.”**, situación que no da claridad sobre las causas generadoras del consumo elevado.

Así mismo, se observó la revisión de previa ejecutada el día 21 de Mayo de 2019, en la cual se realizó la siguiente observación: **“3 Personas.”**, por lo cual, se llegó a la conclusión de que el consumo es producto de la utilización del servicio de acuerdo con lo dispuesto en el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, por lo cual, el grupo de previa realizó la previa a la facturación por diferencia de lectura.

No obstante todo lo anterior, se procedió a revisar y analizar de manera minuciosa el procedimiento de la Previa ejecutada por parte de la Empresa, en la cual se realizó la siguiente observación: **“3 personas.”**; se observa que la misma si bien fue realizada por parte la Empresa, se evidencia que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la **circULAR 006 de 2.007 de la SSPD**, en cuanto a que no se notificó al usuario con tres días de antelación la hora y fecha de la visita a practicar, a efectos de que éste no sólo se encontrara presente para que aportara las pruebas técnicas que pretendiera hacer valer, sino además de poder refutar los hallazgos de la diligencia, aportando conceptos de expertos técnicos en la materia y no se le hicieron pruebas al medidor para determinar su correcto funcionamiento, o por lo menos, no existe constancia de que el procedimiento se haya llevado a cabo de conformidad con la Ley.

Así las cosas, en razón a que la Empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra precedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, reliquidando el periodo de **MAYO DE 2019** en el cual se facturaron 45 mt³, cobrando el consumo promedio del predio antes de que se generara desviación significativa el cual es de 17 m³; revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición de manera favorable.

Por último, se recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio, ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos; además, es importante hacer un uso racional del servicio pues como se estableció con antelación, tanto las instalaciones como el equipo de medida se encuentran en buen estado, y sus registros son aptos para la facturación del servicio, el cual seguirá siendo facturado de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-96424** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2019-5	470	0	0	0	-5	5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-5	470	4	32	7414	59316	-51901
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-5	470	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-5	470	4	32	6362	50892	-44531

Lo anterior con fundamento legal en:
LEY 142 DE 1994

- **El inciso primero del Artículo 146** el cual consagra:

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

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

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

- **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. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o

mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

- **Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.**

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

- **CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD**

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario.”

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por CARMENZA GONZALEZ contra la Resolución No. **234791-52** de **31 DE MAYO DE 2019**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 1637917 la suma de **-96424**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235129-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	235129-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUZ ELENA GIRALDO LLANOS
Matrícula No	536896
Dirección para Notificación	CR 8 # 18- 51 PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2924439

Resolución No. 235129-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235129 de 18 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) LUZ ELENA GIRALDO LLANOS identificado con C.C. No. 42054559, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 235129 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 536896 Ciclo: 1 ubicada en: CR 8 # 18- 51 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-5,2019-2,2019-1,2019-4**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **536896**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Hijas	Consumo Facturado	Observación
Enero	29596 m3	28945 m3	651	585	66 m3	(Art. 146-Ley 142/94) Consumo por diferencia de lectura: 66 m3
Febrero	30295 m3	29596 m3	699	598	164 m3	(Art. 146-Ley 142/94) Consumo por diferencia de lectura: 101 m3 + 63 m3 pendientes de Nov. 2018 = 64 m3
Marzo	30295 m3	30295 m3	0	544	83 m3	(Art. 146-Ley 142/94) Consumo por promedio: 83 m3
Abril	30295 m3	30295 m3	0	491	85 m3	(Art. 146-Ley 142/94) Consumo por promedio: 85 m3
Mayo	32057 m3	30295 m3	1762	579	85 m3	(Art. 146-Ley 142/94) Consumo por promedio: 85 m3
Junio	32719 m3	32057 m3	662	573	89 m3	(Art. 146-Ley 142/94) Consumo por diferencia de lectura: 89 m3

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **19 de junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) LUIS FERNANDO, identificado (a) con CC N° 18.531.651. Con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN: **“Este totalizador surte propiedad horizontal el cual es de 20 pisos, allí hay 34**

apartamentos y 5 locales cada uno con su medidor independiente. El área común se compone de 2 porterías, salón social y tanque de reserva, es de anotar que el tanque de reserva no se pudo revisar porque es de difícil acceso, lo demás se revisó y existe fuga por el agua stop del sanitario de una de las porterías, se recomendó el arreglo. Lectura Actual: 32.953 m3". Reporte que nos da claridad sobre el buen estado del totalizador, se debe realizar los arreglos respectivos en el sanitario de una de las porterías para garantizar un consumo adecuado.

Frente a la reclamación de los periodos de Enero y Febrero no se realizara pronunciamiento, ya que esta reclamación fue atendida según Resolución No. 233093-52 del 28 de Febrero de 2019.

Ahora bien, al verificar en el sistema comercial de la Empresa, se evidencio que en el periodo de marzo, abril y mayo de 2019, se realizó cobro por promedio, ya que el equipo de medición no pudo realizar la respectiva lectura, teniendo en cuenta la lectura tomada en el mes de mayo, se procede a sacar la diferencia de consumo frente al anterior consumo registrado en el mes de febrero, **obteniendo una diferencia de consumo de 1762 m3**, posterior a esto se procedió a sumar los consumos de las hijas del periodo de marzo de 2019 por 544 m3, abril de 2019 por 491 m3 y mayo de 2019 por 579 m3, **obteniendo un total de consumo de 1614 m3**, adicional se tienen los cobros facturados en los periodos de marzo de 2019 por 83 m3, abril de 2019 por 85 m3 y mayo de 2019 por 85 m3, **obteniendo un total de consumo facturado de 253 m3**, al tomar la diferencia de consumo de 1762 m3, menos la suma de las hijas de estos periodos por 1614 m3, menos la suma de lo facturado en dichos periodos por 253 m3, **nos da un consumo a favor de usuario de 105 m3**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **536896** Por la Empresa, respecto al de marzo de 2019 por 83 m3, abril de 2019 por 85 m3 y mayo de 2019 por 85 m3, **NO SON CORRECTOS** por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: marzo de 2019 de 83 m3 a 48 m3, abril de 2019 de 85 m3 a 50 m3 y mayo de 2019 de 85 m3 a 50 m3, actuando de conformidad con 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".

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-555074** detallado así:

Concepto	Período	Causa I	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-4	400	24	59	37233	91532	-54298
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-4	400	24	59	41357	101669	-60312
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-5	400	24	59	26114	64196	-38083
	2019-3	400	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-4	400	24	59	21856	53729	-31873
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-4	400	0	0	-4	-4	-1
NC CONTRIB	2019-4	400	24	59	24276	59680	-35403

ALCANTARILLADO							
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-3	400	22	57	20035	51908	-31873
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-3	400	22	57	22253	57657	-35403
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	400	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-5	400	24	59	38169	93832	-55663
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-5	400	24	59	44487	10936 4	-64877
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	400	22	57	34130	88429	-54298
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-5	400	24	59	22405	55080	-32674
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-3	400	22	57	37910	98222	-60312
AJUSTE A LA DECENA	2019-5	400	0	0	-1	-2	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-3	400	0	0	-5	0	-5

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.

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 ELENA GIRALDO LLANOS identificado con C.C. No. 42054559 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 ELENA GIRALDO LLANOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 18- 51 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 ELENA GIRALDO LLANOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 536896 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature reads "Luz Emilce Aragón M." in a cursive script.

LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **amgallego**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235173-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	235173-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARCELA GRAJALES
Matrícula No	320796
Dirección para Notificación	julianita5825@gmail.com LA VICTORIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2925175

Resolución No. 235173-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235173 de 19 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) MARCELA GRAJALES identificado con C.C. No. 42164588, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235173 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 320796 Ciclo: 3 ubicada en: CR 6 # 39- 27 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-5,2019-2,2019-4,2019-6

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 320796, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2019	Junio	8	1613	52	52
2019	Junio	8	1613	52	52
2019	Mayo	1613	1613	53	53
2019	Mayo	1613	1613	53	53
2019	Abril	1613	1613	52	52
2019	Abril	1613	1613	52	52
2019	Marzo	1613	1613	51	51
2019	Marzo	1613	1613	51	51
2019	Febrero	1613	1613	49	49
2019	Febrero	1613	1613	49	49

Consumo por promedio

(Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de servicio al Cliente con la revisión al predio, practicada el día **20 de Junio de 2019**, en presencia de la señora MARCELA GRAJALES identificada con C.C 42.164.588, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario EDWIN VELEZ: **“Se revisó el predio en el cual existe fuga en sanitario por rebose y por tapón de agua stop, lectura actual : 13 m3.”** Situación que evidencia causal en el aumento en el consumo del servicio.

Ahora bien, al revisar el histórico de lecturas se evidencio que el predio contaba con el medidor frenado, razón por la cual se estaba realizando el cobro por Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94), al revisar el sistema comercial de la Empresa se evidencio la instalación del Medidor No. P1915MMRAL112507AA el día 28 de mayo de 2019, el cual registro lectura de 13 m3 el día 20 de junio en la visita realizada por el personal de la empresa, con esta

información se procede a realizar promedio de consumo, arrojando el total de 16 m3 con el cual se procede a realizar la reliquidación de los periodos reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No.320796 por la Empresa, respecto a los período de **Febrero 2019 por 49 m3 – Marzo 2019 por 51 m3- Abril 2019 por 52 m3- Mayo 2019 por 53 m3- Junio 2019 por 52 m3, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: **Febrero 2019 de 49 m3 a 16 m3– Marzo 2019 de 51 m3 a 16 m3- Abril 2019 de 52 m3 a 16 m3- Mayo 2019 de 53 m3 a 16 m3- Junio 2019 de 52 m3 a 16 m3**, consumo por promedio del predio según lectura del Medidor No. P1915MMRAL112507AA instalado el día 28 de mayo de 2019, actuando 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”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-591976** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-2	464	3	36	4654	55850	-51196
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	464	3	38	4654	58952	-54298
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	464	0	0	-5	-2	-2
AJUSTE A LA DECENA	2019-6	464	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-4	464	3	39	5170	67205	-62035
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-6	464	3	39	5561	72291	-66730
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	464	0	0	-5	-3	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-2	464	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-4	464	3	39	4654	60504	-55850
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-5	464	3	40	4771	63615	-58844
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-5	464	3	40	5561	74145	-68584
AJUSTE A LA DECENA	2019-5	464	0	0	-2	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-2	464	3	36	5170	62035	-56866
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-3	464	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-6	464	3	39	4771	62025	-57254

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-6	464	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	464	0	0	-5	-2	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-3	464	3	38	5170	65482	-60312
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-4	464	0	0	-1	0	-1

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

- **Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso:**

“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARCELA GRAJALES identificado con C.C. No. 42164588 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) MARCELA GRAJALES enviando citación a Correo Electrónico:, julianita5825@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARCELA GRAJALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 320796 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **amgallego**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235189-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	235189-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	GLORIA NELSY RIOS LOPEZ
Matrícula No	19542544
Dirección para Notificación	CR 7 # 11 - 30 CS 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. 235189-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235189 de 19 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) GLORIA NELSY RIOS LOPEZ identificado con C.C. No. 42133268, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235189 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19542544 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 7 # 11 - 30 CS 2 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-6.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19542544**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	1363 m3	1317 m3	46 m3	46 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	1317 m3	1271 m3	46 m3	46 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **20 de Junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario CALOS ALBERTO OSORIO: **“Medidor mide para predio de 4 pisos, cada piso con baño, viven 2 personas por piso, Instalaciones en buen estado, no se observa que hayan fugas. Lectura Actual: 1378 m3”**. Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula **No. 19542544** por la Empresa, respecto a los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Frente a la petición de la entrega de la factura en la dirección del predio CR 7 # 11-30 CS 2 – BARRIO PARQUE LA LIBERTAD, se anexa guías de entrega de correspondencia en las cuales se evidencia que la dirección es correcta y la recepción de las facturas.

Deltec N°: 800.166.180 - 1 Cra. 85 No. 8 - 30 - Tel: (2) 3309184 Cali-Viude del Cauca www.deltec.com.co L.I.C. MINTIC No. 5000782 REPOSTAL 0384		Envío Admitido: Fecha: 2019-06-11 Hora: 12:02:32 Día Entrega: Valor Assegurado: 0 Pago: Valor Servicio: 633.50 Días:	
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A S.P 3821 C.R.A. 10 477-30 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS Ciudad: PEREIRA		Remitente: ID: 1047-19542544 Tel:	
DESTINATARIO: GLORIA NELSI RIOS LOPEZ ID: 2 2 90500 Ciudad: PEREIRA País: COLOMBIA		Observaciones: 3104347677 13 4	
Motivo Devolución:		AP09351452	

Deltec N°: 800.166.180 - 1 Cra. 85 No. 8 - 30 - Tel: (2) 3309184 Cali-Viude del Cauca www.deltec.com.co L.I.C. MINTIC No. 5000782 REPOSTAL 0384		Envío Admitido: Fecha: 2019-06-11 Hora: 12:55:23 Día Entrega: Valor Assegurado: 0 Pago: Valor Servicio: 633.50 Días:	
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A S.P 3821 C.R.A. 10 477-30 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS Ciudad: PEREIRA		Remitente: ID: 1077-19542544 Tel:	
DESTINATARIO: GLORIA NELSI RIOS LOPEZ ID: 2 2 90500 Ciudad: PEREIRA País: COLOMBIA		Observaciones: 15-6 7-42	
Motivo Devolución:		AP09591790	

Deltec N°: 800.166.180 - 1 Cra. 85 No. 8 - 30 - Tel: (2) 3309184 Cali-Viude del Cauca www.deltec.com.co L.I.C. MINTIC No. 5000782 REPOSTAL 0384		Envío Admitido: Fecha: 2019-06-15 Hora: 11:02:31 Día Entrega: Valor Assegurado: 0 Pago: Valor Servicio: 633.50 Días:	
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A S.P 3821 C.R.A. 10 477-30 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS Ciudad: PEREIRA		Remitente: ID: 1063-19542544 Tel:	
DESTINATARIO: GLORIA NELSI RIOS LOPEZ ID: 2 2 90500 Ciudad: PEREIRA País: COLOMBIA		Observaciones: 3356820 10:13	
Motivo Devolución:		AP09471512	

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por GLORIA NELSY RIOS LOPEZ identificado con C.C. No. 42133268 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) GLORIA NELSY RIOS LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 11 - 30 CS 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: GLORIA NELSY RIOS LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19542544 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el

suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **amgallego**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235477-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	235477-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	PAOLA LONDOÑO
Matrícula No	295444
Dirección para Notificación	CL 21 # 21- 34 PROVIDENCIA

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. 235477-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235477 de 21 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) PAOLA LONDOÑO identificado con C.C. No. 42163238, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235477 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 295444 Ciclo: 4 ubicada en: CL 21 # 21- 34 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de MAYO el predio de matrícula N° 295444 presentaba edad 3 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con uso Residencial.) por valor de \$ 504.650, mediante la factura No. 46226180, con fecha límite de pago el 24 de Mayo del 2019.

Por lo anterior, el predio presentaba cortes reincidentes, revisado el sistema comercial verificamos que el usuario realizó un abono por valor de \$ 75.000 el día 10 de Junio del 2019 a través APOSTAR el cual registra aplicado en el sistema a las 08:47 a.m, y en el sistema reposa la solicitud de Reconexión el 10 de Junio de 2019 a las 08:48 a.m, ejecutándose la Reconexión del Servicio el día 11 de Junio a las 6:00 p.m. siendo entonces PROCEDENTE la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de MAYO por no restablecerse el servicio dentro de las 24 horas que establece la Ley.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) PAOLA LONDOÑO, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **JUNIO**, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-38093** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2019-6	484	0	0	0	38093	-38093

En cuanto a la inconformidad presentada por el cobro del medidor en el que manifiesta que su medidor fue hurtado, se le recuerda que los medidores como todo bien de propiedad privada están bajo el cuidado y responsabilidad de su dueño, y corresponde a éste adoptar las medidas de seguridad respectivas para

prevenir posibles hurtos o daños. nos permitimos informarle que la empresa hace varios años tiene a disposición del usuario cajas de protección plásticas con visor para la protección del instrumento de medida.

Concepto: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS OFICINA ASESORA JURÍDICA CONCEPTO UNIFICADO 2 Nota del Editor: Dentro del presente se analizan los aspectos de los instrumentos utilizados para la medición del consumo en los servicios públicos, de igual modo se tocan aspectos como; determinación del consumo durante un periodo por falta de medición no imputable a la empresa ni al usuario, la determinación del consumo cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles al interior del inmueble, la micromedición, de los instrumentos de medición del consumo de los medidores individuales, los costos de reposición, mantenimiento y reparación de los medidores están a cargo del usuario, costo de las revisiones al medidor, ubicación de los medidores, financiación de medidores, cambio de medidores. De este modo, contamos con un documento que nos fija las condiciones para ejecutar una debida medición y el mantenimiento y responsabilidad sobre los elementos utilizados para dicho fin. Concordancias.

Concepto 629 de 2016. Concepto 569 de 2016 . Concepto 505 de 2016. Concepto 433 de 2016. Concepto 328 de 2016. Concepto 446 de 2015. Concepto 527 de 2015.

Con relación a la adquisición, instalación, mantenimiento y reparación de los medidores, el artículo 14 del Decreto 302 de 2000, dispone:

2.9 Propiedad de los medidores. Conforme al artículo 135 de la Ley 142 de 1994, la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa, será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

De acuerdo con la norma citada, la propiedad del medidor será del usuario, si fue éste quien lo pagó, de lo cual se sigue que los medidores reemplazados le pertenecen y que la empresa no puede hacerse a su propiedad por el sólo hecho de ser sustituidos por mal funcionamiento.

En este orden de ideas, los medidores como todo bien de propiedad privada están bajo el cuidado y responsabilidad de su dueño, y corresponde a éste adoptar las medidas de seguridad respectivas para prevenir posibles hurtos o daños.

Para el servicio de acueducto el artículo 19 del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 7 del Decreto 229 de 2002 dispone que: “En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario”.

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.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por PAOLA LONDOÑO identificado con C.C. No. 42163238 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) PAOLA LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 # 21- 34 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: PAOLA LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 295444 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **incardona**

**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. 235239-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	235239-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ESTELLA DEL SOCORRO OCAMPO HINCAPIE
Matrícula No	323238
Dirección para Notificación	BLQ 4 APTO 5 URBANIZACION 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2927408

Resolución No. 235239-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235239 de 21 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) ESTELLA DEL SOCORRO OCAMPO HINCAPIE identificado con C.C. No. 42054769, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235239 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 323238 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: BLQ 4 APTO 5 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-6.**

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **ABRIL** el predio de matrícula N° **323238** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial.) por valor de \$97.790, mediante la factura No. 46072242, con fecha límite de pago el **23 de ABRIL del 2019.**

Por lo anterior, el día **10 de Mayo del 2019 a las 9:13 am**, 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 el día **10 de Mayo del 2019 a las 2:00 pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago después de la fecha límite otorgada, es decir, el **10 de Mayo del 2019 Mediante las sucursal Torre Central a las 5:02 pm, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **Mayo 2019.**

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) ESTELLA DEL SOCORRO OCAMPO HINCAPIE, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **JUNIO 2019**, no serán objeto de reliquidación.

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.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ESTELLA DEL SOCORRO OCAMPO HINCAPIE identificado con C.C. No. 42054769 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) ESTELLA DEL SOCORRO OCAMPO HINCAPIE enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 4 APTO 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: ESTELLA DEL SOCORRO OCAMPO HINCAPIE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 323238 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink on a light background. The signature reads "Luz Emilce Aragón M." in a cursive script.

LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **amgallego**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235252-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	235252-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	MANUEL GARCIA
Matrícula No	1235530
Dirección para Notificación	CL 17 # 6- 60 PS 3 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

Resolución No. 235252-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235252 de 21 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) MANUEL GARCIA identificado con C.C. No. 1088000165, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235252 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1235530 Ciclo: 2 ubicada en: CL 17 # 6-60 PS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6

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

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

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

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

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para

registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

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

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

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1235530**, el cual cuenta con 4 matrículas hijas, se le ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado AC	Observación
Junio	6730 m3	6562 m3	168 m3	188 m3	- 20 mt3	115 mt3	Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el reclamo **235252** el día **21 de Junio de 2019**, se procedió por parte del grupo técnico de Servicio al Cliente a efectuar la revisión respectiva al predio el día **25 de Junio de 2019**, teniendo como resultado la siguiente observación por parte del funcionario FERNANDO HERRERA: **“El medidor alimenta 4 pisos es el totalizador, este medidor sirve como totalizador. Lectura Actual: 6800 m3”**. Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

Ahora bien, se observa en el sistema que existen anomalías en el consumo del equipo de medida “madre”, después de realizar el descuento del consumo de las matrículas “hijas”, genero un consumo de **0 m3**, sin embargo, el grupo de facturación previa genero cobro por concepto de promedio, el cual para el predio en cuestión es de **115 m3**.

Dicha anomalía, se debe a que el medidor que se toma como “totalizador” es de una tecnología anterior a los instalados en las matrículas “hijas” en el periodo de Febrero 2019, por lo cual, no genera la diferencia de lectura de manera tan efectiva como los equipos de medida con mayor modernidad, generando la inconsistencia al momento de realizar el descuento de las hijas en el totalizador.

De acuerdo con lo anterior, encuentra la Empresa que los consumos facturados a la **matrícula No. 1235530 NO SON CORRECTOS**, ya que se generó cobro por concepto de promedio en un predio que no genero consumo en este periodo, por lo cual, se realizará reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: de **115 m3 a 0 m3**, actuando dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -628556 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-6	421	0	115	0	182894	-182894
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-6	421	0	115	0	107359	-107359
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-6	421	0	115	0	213166	-213166
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-6	421	0	115	0	125129	-125129
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-6	421	0	0	-4	0	-4
	2019-6	421	0	0	-4	0	-4

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.

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

5. Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto. Es el conjunto de tuberías,

accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

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

(...)

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 MANUEL GARCIA identificado con C.C. No. 1088000165 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) MANUEL GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 # 6- 60 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: MANUEL GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1235530 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, reading "Luz Emilce Aragón M." with a stylized monogram at the end.

LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **ncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235235-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	235235-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CAROLINA ZARATE
Matrícula No	879247
Dirección para Notificación	CAROLINADEAGUDELO@HOTMAIL.COM 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

Resolución No. 235235-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235235 de 21 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) CAROLINA ZARATE identificado con C.C. No. 52447214, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235235 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 879247 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 17 # 25- 50 PS 2 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-6.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **879247**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	1773 m3	1601 m3	172 m3	172 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	1601 m3	1462 m3	139 m3	139 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94);

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **26 de Junio del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, en presencia de la señora CAROLINA ZARATE identificada con C.C 52.447.214, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO: **“Se revisó el predio, en el cual existe fuga en 3 sanitarios dos por rebose y uno por tapón agua stop, se cierran llaves de paso de dichos sanitarios y el medidor sigue girando con llaves cerradas. Lectura Actual: 1813 m3.”** Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las visitas realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **18 de Mayo de 2019 y 18 de Junio de 2019**, en donde manifiestan que **“Predio solo, medidor se observa registrar posible fuga aceleradamente”**, Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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

Igualmente se encuentra registrado el día **03 de Julio de 2019** se procedió por parte del Departamento de servicio al Cliente con la revisión al predio esta vez utilizando el geófono en busca de algún tipo de fuga interna, se realizó la siguiente observación por parte del funcionario FERNANDO E. TORRES: **“Se revisó el predio con el geófono, en el cual no existe fuga interna Nota: fuga en el sanitario del apartamento 303 se le indicó al usuario para que organice dicha fuga.”**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **879247** por la Empresa, respecto al período de **Mayo de 2019 por 139 m3 y Junio por 172 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de promedio de lectura por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:
 - *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*
 - *Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

- *Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido." (Negrilla y cursiva del despacho)*
- **Artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:**

Firmeza de los actos administrativos:

Los actos administrativos quedarán en firme:

- 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.*
- 2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.*
- 3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.*
- 4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.*
- 5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CAROLINA ZARATE identificado con C.C. No. 52447214 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) CAROLINA ZARATE enviando citación a Correo Electrónico:, CAROLINADEAGUDELO@HOTMAIL.COM haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CAROLINA ZARATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 879247 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, reading "Luz Emilce Aragón" followed by a stylized monogram "M".

LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235325-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ERNESTOR BARON 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:

Resolución No	235325-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CARLOS ERNESTOR BARON OSPINA
Matrícula No	573816
Dirección para Notificación	CL 20 # 20- 119 A.COMUN 00 PROVIDENCIA

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. 235325-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235325 de 27 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) CARLOS ERNESTOR BARON OSPINA identificado con C.C. No. 15985387, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 235325 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 573816 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 20 # 20- 119 A.COMUN 00 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6.

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

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

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

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

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

Consagra el Decreto 302/2000, en el artículo 16. De los medidores generales o de control. "En el

caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas debe existir un medidor totalizador inmediatamente aguas debajo de la acometida. También deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o unidades inmobiliarias cerradas”.

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

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **573816**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Consumo mama	Consumo o hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio/19	287 m3	281 m3	6 m3	108 m3	Correcto diferencia de lectura: 6 m3 + 102 m3 acumulados Art. 146-Ley 142/94
Mayo/19	417 m3	307 m3	110 m3	8 m3	Cobro por promedio: 8 m3 Art. 146-Ley 142/94 Quedan pendientes por facturar: 102 m3
Abril/19	299 m3	288 m3	11 m3	11 m3	Correcto diferencia de lectura Art. 146-Ley 142/94

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 07 de Julio de 2019 por parte del equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que la PROPIEDAD HORIZONTAL cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida principal tiene instalado el TOTALIZADOR FE-055790-08 el cual registra una lectura acumulada de 27081 m3. SE REVISÓ EL INMUEBLE Y EL TOTALIZADOR registra el consumo de 32 unidades, “Se verificaron todas las instalaciones del conjunto y se encuentran en buen estado, no existen fugas ni daños, los medidores se pueden leer fácilmente ya que los puntos de medición están en portería.”

No obstante, al revisar el sistema de información se encontró que la matrícula No. 589903 en el periodo de Mayo 2019 y Junio 2019 presentó desviación significativa y por lo cual el grupo de previa facturo consumo promedio para el predio razón por la cual los consumos pendientes por cobrar de esa cuenta fueron registrados por el totalizador.

Por lo anterior, los valores objeto de reclamación no serán modificados ya que fueron registrados por el totalizador de conformidad con el sistema general o totalizador.

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 aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

Se le recuerda al usuario que para presentar próximas reclamaciones debe presentar los documentos que lo certifiquen como representante legal de la propiedad: fotocopia de la cédula y certificación expedida por Control físico de la Alcaldía del Municipio de Pereira donde conste la representación legal.

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **JUNIO 2019**, ya que se contó con la siguiente

facturación:

- *En el periodo de **Mayo 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **110 m3**, de los cuales se facturaron **8 m3** promedio, dejando así un consumo acumulado de **102 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Junio 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **6 m3**, a los cuales se le sumaron los **102 m3** acumulados del periodo anterior para el total de **108 m3** facturados en este periodo.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **573816** por la Empresa, respecto al período de **Mayo 2019 por 8 m3 y Junio 2019 por 108 m3, SON CORRECTOS**, los valores objeto de reclamación no serán modificados ya que fueron registrados por el totalizador de conformidad con el sistema general o totalizador, por lo cual, no se procederá con 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.”*

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

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

(...)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CARLOS ERNESTOR BARON OSPINA identificado con C.C. No. 15985387 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ERNESTOR BARON OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 # 20- 119 A.COMUN 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: CARLOS ERNESTOR BARON OSPINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 573816 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235368-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	235368-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	DIEGO FERNANDO MONTOYA VAQUIRO
Matrícula No	19618253
Dirección para Notificación	CARRERA 36 84B-30 BLQ 3 TORRE C APTO 107 CAMPO ALEGRE

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. 235368-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235368 de 28 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) DIEGO FERNANDO MONTOYA VAQUIRO identificado con C.C. No. 1088249038, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235368 consistente en: COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19618253 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CARRERA 36 84B-30 BLQ 3 TORRE C APTO 107 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-6.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19618253**, con dirección CARRERA 36 84B-30 BLQ 3 TORRE C APTO 107 BARRIO CAMPO ALEGRE, cuenta con el instrumento de medida P1915MMRSA112259AA instalado el día 22 de Mayo de 2019.

Una vez revisado el sistema comercial, se constata que el 22 de Mayo de 2019 se generó Orden de trabajo No. 2881216 por el grupo de medición con la observación "REPOSICION DE MEDIDOR, FRENADO Y MAL ESTADO 29 DE ABRIL DEL 2019" y que efectivamente la empresa ejecutó la orden instalando nuevo medidor P1915MMRSA112259AA Marca Altair por lo cual se generó cobro por Instalación Domiciliaria de Acueducto así:

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	148.770,00	1,00	0,00	0,00	19,00	28.266,30	177.036,30
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR	24.246,00	1,00	20,00	4.849,20	19,00	5.528,09	34.623,29
								211.659,59

Una vez verificado el sistema se constató que el medidor No. J18FA805353 Marca Elster instalado el día 31 de Octubre de 2018 fue suministrado por el usuario y no por la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira por lo tanto este medidor no tiene garantía por no se suministrado por la empresa.

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que se efectuó el cobro del equipo de medida y mano de obra de instalación del medidor del predio reclamante No. 19618253, es decir, que es de propiedad del usuario y por ende, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos 2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el cobro facturado a la matrícula No. **19618253** por la Empresa, respecto al cobro por Inst, Domiciliares de Acueducto, **SON CORRECTOS**, por lo cual no serán

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

El artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: "La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes" (subrayado es nuestro)

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

ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DIEGO FERNANDO MONTOYA VAQUIRO identificado con C.C. No. 1088249038 por concepto de COBRO DE MEDIDOR de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIEGO FERNANDO MONTOYA VAQUIRO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 36 84B-30 BLQ 3 TORRE C APTO 107 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: DIEGO FERNANDO MONTOYA VAQUIRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19618253 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **ncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235409-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	235409-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA ELENA OCAMPO BELTRAN
Matrícula No	1563345
Dirección para Notificación	CL 63 # 5- 28 APTO 303 CIUDADELA 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

Visita No. 2933021

Resolución No. 235409-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235409 de 2 DE JULIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE JULIO DE 2019 el (la) señor(a) MARIA ELENA OCAMPO BELTRAN identificado con C.C. No. 42055724, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235409 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1563345 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CL 63 # 5- 28 APTO 303 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-6.**

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

Que el 4 DE JULIO DE 2019 personal del Departamento de Servicio al Cliente se desplazó al inmueble con el fin de revisar las instalaciones internas y el predio se encontraba solo, se marcó en varias oportunidades al número del celular que suministró el reclamante y no fue posible la comunicación, sin embargo, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA96794AA el cual registra una lectura acumulada **de 244 m3** Se revisó la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **MAYO de 2019**, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de **60 m3** que registró el equipo de medida se facturaron **9 m3**, quedando pendiente por facturar **51 m3**, y para el período de **JUNIO DE 2019** se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, no fue posible ingresar al predio, porque se encontraba solo, aunque se había dejado comunicación informando la novedad y la fecha y hora de la visita, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio **y a los 11 m3** que registró el equipo de medida en **JUNIO** se le agregaron **los 51 m3** dejados de facturar en el período anterior, para **un total de consumo facturado de 62 m3**, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994..

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa entre los dos periodos, es decir MAYO Y JUNIO DE 2019 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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.

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 2019** 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.*

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.”

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. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.*

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, *Establece: “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.”*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ELENA OCAMPO BELTRAN identificado con C.C. No. 42055724 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA ELENA OCAMPO BELTRAN enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 63 # 5- 28 APTO 303 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ELENA OCAMPO BELTRAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1563345 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235376-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	235376-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ANA TULIA VELEZ
Matrícula No	1132679
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIA AZUFRAL - CAIMALITO

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. 2933013

Resolución No. 235376-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235376 de 2 DE JULIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE JULIO DE 2019 el (la) señor(a) ANA TULIA VELEZ identificado con C.C. No. 21464259, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235376 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1132679 Ciclo: 14 ubicada en: VIA LA.VIRGINIA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JULIO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) ANA TULIA VELEZ, como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA102474AA el cual registra una lectura acumulada de 294 m3. Instalaciones hidráulicas, y medidor en buen estado, se observa fuga en los acoples del medidor, por lo tanto, debe reparar la fuga, o llamar al 116 para que la Empresa para que se le corrija la fuga.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MAYO de 2019, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de 52 m3 que registró el equipo de medida se facturaron 18 m3, quedando pendiente por facturar 34 m3, y para el período de JUNIO DE 2019 se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se revisó el predio e informaron que se reparó fuga en tubería de planta de tratamiento se hizo lavado en tanque de reserva ocup. 40 personas por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio y a los 76 m3 que registró el equipo de medida en JUNIO se le debían agregar 34 m3 para un total de 110 m3 pero se liquidaron 267 m3, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el período de JUNIO de 2019, cobrando el consumo promedio, equivalente a 18 m3, por omisión e igualmente se había

efectuado un cobro indebido.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **JUNIO de 2019.**

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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-396005** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-6	483	5	254	7952	403957	-396005

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.

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. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: “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.”

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 ANA TULIA VELEZ identificado con C.C. No. 21464259 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) ANA TULIA VELEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA 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: ANA TULIA VELEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1132679 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235416-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	235416-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	PEDRO LUIS GUAVARAVE SAIGAMA
Matrícula No	19542966
Dirección para Notificación	CS 17 ESTACION VILLEGAS

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. 2933728

Resolución No. 235416-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235416 de 3 DE JULIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE JULIO DE 2019 el (la) señor(a) PEDRO LUIS GUAVARAVE SAIGAMA identificado con C.C. No. 1088827748, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235416 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19542966 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CS 17 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-6.**

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE JULIO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) PEDRO L. como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1315MMCEL40201AA el cual registra una lectura acumulada de 666 m3. **Acometida compartida para tres unidades independientes, en las cuales habitan 7 personas, instalaciones hidráulicas, acometida y medidor en buen estado, no se observaron fugas.**

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos:

En el periodo de abril, el medidor avanzó **151m3**, pasó de 412 a 563 m3, y se facturaron 17 m3, dejando **pendientes 134 m3**; en el periodo de mayo, el medidor avanzó **90 m3** (653-563) mientras se efectuaba el procedimiento para determinar la causa del incremento, se liquidaron **84 m3** dejándose pendiente por facturar **6+134 m3**; es decir que se presentó desviación significativa del consumo nuevamente y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, y para el período de JUNIO de 2019 se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se encontró daño en sanitario por rebose, también se realizó revisión con geófono el día 7 de mayo y no se encontraron fugas imperceptibles es decir internas. por lo tanto, se determinó que el consumo registrado en los periodos anteriores es correcto, y **a los 10 m3** que registró el equipo de medida en JUNIO se le agregaron **70 m3** de los 140 m3 dejados de facturar de los periodos anteriores, para **un total de consumo facturado de 80 m3**, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994..

Se concluye, los mismos 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, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.**

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a

revisar las instalaciones del predio, donde se observó la existencia de fuga visible por reboser en el sanitario, y este tipo de fugas es responsabilidad exclusiva del usuario, la acometida y el medidor, en buen estado. razón por la cual se confirmó el consumo y se facturó el consumo pendiente de los periodos anteriores

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 2019 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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.”

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. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.*

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, *Establece: “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.”*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por PEDRO LUIS GUAVARAVE SAIGAMA identificado con C.C. No. 1088827748 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)

PEDRO LUIS GUAVARAVE SAIGAMA enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 17 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: PEDRO LUIS GUAVARAVE SAIGAMA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19542966 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235426-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	235426-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JAIME HERNAN GOMEZ TELLO
Matrícula No	19606760
Dirección para Notificación	MZ 12 CASA 15 CERRITOS CAMPESTRE CERRITOS

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. 235426-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235426 de 3 DE JULIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE JULIO DE 2019 el (la) señor(a) JAIME HERNAN GOMEZ TELLO identificado con C.C. No. 19425640, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235426 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19606760 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 21 # 33 - 11 APTO 202 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-6.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.19606760, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	534 m3	521 m3	13 m3	84 m3	Cobro por diferencia de lectura: 13 m3 + 71 m3 acumulados = 84 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94);
Junio	546 m3	534 m3	12 m3	92 m3	Cobro por diferencia de lectura: 12 m3 + 80 m3 acumulados = 92 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94);

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **05 de Julio del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) JAIME HERNAN GOMEZ TELLO, identificado (a) con CC N° 19.425.640 por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: **“En el momento de esta revisión no se observa fuga en las instalaciones, predio con 2 baños, 1 habitante. Lectura Actual: 547 m3.”**

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro de **71 m3** para el periodo de **Mayo 2019** y **80 m3** para el periodo de **Junio 2019**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- En el periodo de **Abril 2019** el aparato de medida arrojò una diferencia de lectura de **157 m3**, de los cuales solo se cobraron **6 m3** por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **151 m3** pendientes por facturar.

Por último, se encontró que el grupo de facturación previa el día **18 de Junio del 2019** realizo la siguiente anotación en el Sistema de Información Comercial: **“Se cobran 80 m3 pendientes del mes 4 y consumo del mes 6, se revisó y no se encontraron daños de agua, informa la usuaria que se les quedo una llave abierta, además se revisó con geófono el día 6 de Mayo y no existe fuga interna.** Se toma causal del consumo elevado para el periodo que genero la acumulación de agua pendiente por facturar.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19606760** por la Empresa, respecto al período de **Mayo 2019 por 84 m3** y al periodo de **Junio 2019 por 92 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulada en un predio que conto con fuga externa, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JAIME HERNAN GOMEZ TELLO identificado con C.C. No. 19425640 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) JAIME HERNAN GOMEZ TELLO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 12 CASA 15 CERRITOS CAMPESTRE 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: JAIME HERNAN GOMEZ TELLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19606760 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **mlramos**

**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. 235434-52 de 8 DE JULIO DE 2019.

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

Resolución No	235434-52
Fecha Resolución	8 DE JULIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	17 DE JULIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JORGE ELICIER ALZATE GRAJALES
Matrícula No	884858
Dirección para Notificación	CL 2 BIS # 8 B - 24 APTO 203 A ED. VANESSA ALEJANDRA - ALFONSO LOPEZ ALFONSO LOPEZ

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 235434-52

DE: 8 DE JULIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235434 de 3 DE JULIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE JULIO DE 2019 el (la) señor(a) JORGE ELICIER ALZATE GRAJALES identificado con C.C. No. 4349526, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235434 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 884858 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 17 # 23- 55 EDIF BARLOVENTO TORRE C APTO 301 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **884858**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	48 m3	42 m3	6 m3	6 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio, practicada el día **08 de julio del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Fuga externa agua stop 2 baños, predio desocupado. Lectura Actual: 48 m3”** Situación que se puede inferir es el motivo del alto consumo para el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **884858** por la Empresa, respecto al período de **Junio de 2019 por 6 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

importante hacer un uso racional del servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. **Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JORGE ELICIER ALZATE GRAJALES identificado con C.C. No. 4349526 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JORGE ELICIER ALZATE GRAJALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 2 BIS # 8 B - 24 APTO 203 A ED. VANESSA ALEJANDRA - ALFONSO LOPEZ haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE ELICIER ALZATE GRAJALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 884858 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 8 DE JULIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: mlramos

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