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. 6191-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ZULMA BAÑOL GASPAR** 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	**6191-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ZULMA BAÑOL GASPAR
Matrícula No	19614251
Dirección para Notificación	CL 74A #39-30 2500 LOTES 2500 LOTES

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 2744361

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 4 DE JULIO DE 2018, el señor ZULMA BAÑOL GASPAR, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2018-6, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 5 DE JULIO DE 2018, visita que fue practicada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP y en tal revisión se detectó que el medidor P1715MMRSA101324AA que pertenece al predio con matricula No 19614251, tenía una lectura acumulada de 0 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo 2018-6 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

En este orden de ideas, se comisionó al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. 2745583 para que realice el cobro de la factura por diferencia de lectura y no por promedio, ya que el predio está desocupado, y así evitar que esta inconsistencia se siga presentando.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-11658** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19614251.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2018-6	414	0	12	0	-7149	7149
2108	2018-6	414	0	0	0	-4	4
1090	2018-6	414	0	12	0	-7390	7390
2501	2018-6	414	0	12	0	19246	-19246
2066	2018-6	414	0	6	0	-5734	5734
2067	2018-6	414	0	6	0	-5928	5928
2500	2018-6	414	0	12	0	18617	-18617

Atentamente,

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 6195-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA CAROLINA JIMENEZ** 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	**6195-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	DIANA CAROLINA JIMENEZ
Matrícula No	19614304
Dirección para Notificación	MZ 38 CS 30 SAMARIA I SAMARIA I

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 2744741

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 5 DE JULIO DE 2018, el señor(a) DIANA CAROLINA JIMENEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2018-6, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 9 DE JULIO DE 2018, y en tal revisión se detectó que el medidor P1715MMRSA101397AA que pertenece al predio con matricula No 19614304, tenía una lectura acumulada de 0 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-23322** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19614304.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2018-6	414	0	12	0	-7390	7390
1095	2018-6	414	0	12	0	-7149	7149
2108	2018-6	414	0	0	0	-1	1
2500	2018-6	414	0	12	0	18617	-18617
2501	2018-6	414	0	12	0	19246	-19246

Atentamente,

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **C-6586**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 6202-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

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

Resolución No	**6202-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA
Matrícula No	327676
Dirección para Notificación	CR 8 B # 34 B- 65 SECTOR 1 DE FEBRERO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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.* 6202-52**

DEL 10 DE JULIO DE 2018

***SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA Y EL SUSCRIPTOR, ASÍ MISMO SE PROCEDERA CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) AL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No.* 327676.**

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, en uso de sus facultades constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Pólitica de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERANDO

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

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

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

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

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

5) En este caso usted como usuario de la matricula No. .327676 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, la respuesta de usted como suscriptor es no permitir el cambio.

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

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

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

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

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No.327676 correspondiente al predio ubicado en CR 8 B # 34 B- 65 Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

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

3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. 2659336 para cambio de medidor el 04 DE JULIO DE 2018 por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

4) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula 327676 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habérsele socializado la necesidad de la reposición.

5) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula 327676, debido a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar las irregularidades que se presentan, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

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

(…)

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

(…)

PRUEBAS

Para tomar la decisión, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor CARLOS SALAZAR, con la observación de "NO AUTORIZA", del 04 DE JULIO DE 2018, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que existe un AVANCE TECNOLÓGICO, realizando la socialización para dicho cambio a la persona que atendiò la visita.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

(…)

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

(…)

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

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

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

Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 327676, ubicado en CR 8 B # 34 B- 65 Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

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

Artículo 3°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en *PEREIRA*, el *10 DE JULIO DE 2018*

Atentamente,

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: utcusuario6

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. 6201-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

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

Resolución No	**6201-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA
Matrícula No	1087246
Dirección para Notificación	CARRERA 15 156 76 GALICIA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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.* 6201-52**
DEL 10 DE JULIO DE 2018

***POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA MATRÍCULA No.* 1087246.**

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

CONSIDERANDO

1) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.

2) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: *El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.* (…) (Subraya y cursiva fuera de texto).

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

4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 1087246, al que a pesar de habérsele notificado en debida forma la instalación de medidor por encontrarse el predio con servicio **DIRECTO** de acueducto, es decir, que el medidor no se encuentra en el predio; manifiestan su negativa ante el procedimiento.

5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 1087246, ubicado en la CARRERA 15 156 76 Barrio GALICIA, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P***,** con medidor No. 1015MMCAF005198AA

6). Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida clase "B" en el predio con matrícula No. 1087246, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.

7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

HECHOS:

1. La matrícula No. 1087246, correspondiente al predio ubicado en la CARRERA 15 156 76 Barrio GALICIA, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*

2. En visita realizada al inmueble mencionado, el 03 DE JULIO DE 2018, , se verificó que es necesario instalar el medidor ya que no se encuentra en el predio y por lo tanto no se puede determinar el consumo real del servicio de acueducto en la propiedad; realizando la socialización para dicho cambio al (a) sr (a) ALBA LUCIA OCAMPO,

desconociendo la condición contractual.

3. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. 2743517 para cambio de medidor el 03 DE JULIO DE 2018, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

4. También es evidente para la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, que el usuario de la matrícula 1087246 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habérsele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

5. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matricula 1087246, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** Numeral 3°.

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

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

PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, la orden de trabajo No. 2743517 diligenciada por el señor JESUS BONILLA, con la observación de "NO AUTORIZA", del 03 DE JULIO DE 2018, en la que se verificó que es necesario instalar el medidor ya que no se encuentra en el predio, realizando la socialización para dicho cambio al (a) señor(a) ALBA LUCIA OCAMPO.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

(…)

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

contrato," (…)

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

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

(…)

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

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por encontrarse el predio con servicio DIRECTO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 1087246, ubicado en la CARRERA 15 156 76 Barrio GALICIA hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

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

Artículo 3°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

Atentamente,

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: utcusuario6

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. 5978-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

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

Resolución No	**5978-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	621920
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM CENTRO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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, 10 DE JULIO DE 2018

Señor (a):
ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
SERUSUARIO@HOTMAIL.COM - CENTRO
Teléfono: 3158201166 3108226611
PEREIRA

DERECHO DE PETICIÓN:	**No. 5978 Radicado el 28 DE JUNIO DE 2018**
Matrícula No.:	**621920**
Calidad del Peticionario:	Otros
Causal de la Petición:	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN: CONTINUAR TRAMITE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.

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

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

CONSIDERACIONES GENERALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Que la Corte constitucional asimismo ha puntualizado: *"Así las cosas resulta meridianamente claro que el*

---

[2] Folios Nos. 31 a 53.

[3] Ley 1437 de 2011 artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1°.

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

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

CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO

Que el día **28 de JUNIO de 2018** el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686, presentó el derecho de petición con radicado web No. 5707 que fue posteriormente radicado con el número **5706, (radicados que contienen la misma petición sobre el mismo predio),** consistente en: *"SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS)", (ATENCIÓN REQUERIMIENTO 26818 EL TREBOL)* respecto del inmueble EDIFICIO EL TREBOL P.H. con matrícula **No. 621920**.

Que mediante el acto administrativo **N°. 227875-52 de 15 de JUNIO de 2018** este Departamento resolvió: *"[**ARTICULO 2o.** **Solicitar** que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 complete la información consistente en la presentación de los documentos que acrediten la calidad de propietario, usuario o suscriptor del inmueble con matricula **No. 621920**, o bien que cuenta con poder legalmente constituido según las consideraciones de hecho y derecho expuestas en el presente acto administrativo para el asunto y que relacione el número del reclamo al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de diez (10) días. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.]".*

Que a la fecha de proferir el presente acto administrativo no se ha completado la información solicitada en la resolución **N°. 227875-52 del 15 de JUNIO de 2018.**

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

> **"Artículo 74. *Poderes.*** Los poderes generales para toda clase de procesos solo podrán conferirse por escritura pública. El poder especial para uno o varios procesos podrá conferirse por documento privado. En los poderes especiales los asuntos deberán estar determinados y claramente identificados.
>
> El poder especial puede conferirse verbalmente en audiencia o diligencia o por memorial dirigido al juez del conocimiento. El poder especial para efectos judiciales deberá ser presentado personalmente por el poderdante ante juez, oficina judicial de apoyo o notario. Las sustituciones de poder se presumen auténticas.
>
> Los poderes podrán extenderse en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello; en ese último caso, su autenticación se hará en la forma establecida en el artículo 251.
>
> Cuando quien otorga el poder fuere una sociedad, si el cónsul que lo autentica o ante quien se otorga hace constar que tuvo a la vista las pruebas de la existencia de aquella y que quien lo confiere es su representante, se tendrán por establecidas estas circunstancias. De la misma manera se procederá cuando quien confiera el poder sea apoderado de una persona.
>
> Se podrá conferir poder especial por mensaje de datos con firma digital.
>
> Los poderes podrán ser aceptados expresamente o por su ejercicio".

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

Que resulta imperativo aclarar que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el derecho de petición en mención a nombre de EDIFICIO EL TREBOL P.H. con matrícula **No. 621920**, por cuanto a pesar de que el poder se denomina como *"especial"* de su mandato consistente en: *"JUANITA ELENA MEJÍA PELAEZ (…) actuando en nombre propio y/o como representante legal de* EDIFICIO EL TREBOL P.H. *(…) confiere poder amplio y suficiente al señor* ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO *(…) para que en calidad de mandatario, inicie y lleve a cabo ante Aguas y Aguas de Pereira y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, todos los trámites y acciones que sean necesarios para iniciar o continuar si se ha iniciado, llevando hasta su finalización el (los) proceso (s) administrativo (s) y/o sancionatorio (s), con motivo de la MEDICIÓN Y CONTRIBUCIÓN, en razón de la prestación del servicio y/o ejecución del (los) contrato (s) correspondientes a las zonas comunes, o cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que la prestadora esté sometida. (…) El mandatario queda facultado para ejercer el derecho de petición, cursar la vía gubernativa, transigir la litis, para iniciar y desistir de las demandas o acciones a que hubiere lugar, para conciliar, para recibir y ejercer las demás facultades, y es especial para otorgar poder a un abogado en mi nombre con el fin de ejercer las reclamaciones o acciones ante las autoridades anteriormente señaladas, y en los términos del presente mandato",* se desprende que el poder conferido es un poder general no especial y a la luz de la **Ley 1564 de 2012** anteriormente mencionada no tiene plena validez, pues no fue conferido por escritura pública ni se extendió en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello.

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

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

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

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

Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015,

artículo 1°en materia de peticiones, quejas y recursos señala: *"[…] cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes[1] […]".*

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

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

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

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

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

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

- Los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**. y pueden conferirse verbalmente o por documento privado.

- Los poderes generales se confieren para toda clase de procesos y **solo podrán conferirse por escritura pública.**

Que en este orden de ideas, el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 no acreditó que quien confiere el poder general ostenta la calidad de Representante legal de la copropiedad y matrícula frente a la cual está accionando y adicionalmente el poder general que se allegó respecto del inmueble con matrícula **N°. 621920** y se reitera que a la fecha de proferir el presente acto administrativo no se ha completado la información solicitada en la resolución **N°. 227875-52 de 15 de JUNIO de 2018**, por lo cual se concluye que el señor PATIÑO adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el presente derecho de petición**.**

Que en este orden de ideas nos encontramos ante una petición incompleta, por lo cual resulta imperativo solicitar al reclamante que complete la petición suministrando los documentos solicitados según las consideraciones de hecho y derecho expuestas anteriormente y relacione el número del derecho de petición y

[1] Ley 1437 de 2011 artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1°.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

ARTÍCULO SEGUNDO: Vincular a la presente actuación administrativa al representante legal de Copropiedad con matrícula **No. 621920**, notificándolo del presente acto administrativo en la dirección registrada en el sistema de información comercial correspondiente al área común, es decir, CL 23 # 6- 50 A.COMUN 00 con la finalidad que allegue a la Empresa **certificación expedida por la secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Pereira con una antelación no superior a 30 días, es decir, actualizada para acreditar la calidad de representante legal** y en el evento de que el representante legal **debidamente legitimado** no desee interponer directamente los derechos de petición frente a la matrícula **N°. 621920**, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**. y pueden conferirse verbalmente o por documento privado, y los poderes generales por su parte se confieren para toda clase de procesos y **solo podrán conferirse por escritura pública,** y que relacione el número del derecho de petición al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de quince (15) días. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el derecho de petición con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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. 5975-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **NUBIA MESA 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	**5975-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	NUBIA MESA LONDOÑO
Matrícula No	253948
Dirección para Notificación	CL 29 # 10 B- 10 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 integra, 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. 2744688
PEREIRA, 10 DE JULIO DE 2018

Señor (a):
NUBIA MESA LONDOÑO
CL 29 # 10 B- 10 - LA VICTORIA
Teléfono: 3146825427
PEREIRA

DERECHO DE PETICIÓN:	**No. 5975 Radicado el 3 DE JULIO DE 2018**
Matrícula No.:	**253948**
Calidad del Peticionario:	Propietario
Causal de la Petición:	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN: USUARIO SOLICITA QUE EL COBRO DEL MEDIDOR INSTALADO EN LA MATRICULA # 253948 SEA COBRADO EN LA MATRICULA # 253963
LEER DOCUMENTO ADJUNTO ANEXA 3 FOLIOS.

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

En atención al escrito petitorio radicado el día 3 de JULIO de 2018 en el cual el usuario solicita que el medidor instalado en la matrícula No. 253948 sea cobrado a la matrícula No. 253963, comedidamente le informamos lo siguiente:

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el día 29 de JUNIO de 2018 se creó un cobro por concepto de INSTALACIONES DOMICILIARIAS a la matrícula No. 253948, a través del cumplido No. 377380608 así:

Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLÁSTICO	$136.493,22	1,00	$15,00	$20.473,98	$19,00	$29.823,77	$186.790,97
MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	$23.116,31	1,00	$15,00	$3.467,45	$19,00	$5.050,91	$31.634,67

Dicha instalación domiciliaria tuvo un costo de CIENTO OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS CINCUENTA PESOS ($183.550), financiado en 6 cuotas mensuales de TREINTA Y UN MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS ($31.399), más IVA que se cobra en una sola cuota por valor de TREINTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS ($34.874).

Ahora bien, en visita realizada el 6 de JULIO de 2018 se encontró que el predio identificado con la matrícula No. 253948 tiene instalado el medidor No. P1715MMRSA107002AA con lectura de 760 m3.

Sin embargo, se le informa a la peticionaria que no es posible acceder a su solicitud de que el cobro del medidor No. P1715MMRSA107002AA se realice a la matrícula No. 253963. **Lo anterior debido a que todos los cobros de instalaciones domiciliarias deben facturarse única y exclusivamente en la factura correspondiente al predio en el cual se haya realizado el trabajo, ya que es responsabilidad del usuario asumir los costos por las instalaciones realizadas en su propiedad. Lo anterior en cumplimiento a la Directiva de Cartera de la Empresa.**

FUNDAMENTOS LEGALES APLICABLES AL CASO EN ESTUDIO

Artículo 135 de la ley 142 de 1994*. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.*
Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

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."*

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

RESUELVE:

Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, declarar **NO PROCEDENTE** la petición interpuesta por el (la) señor (a) NUBIA MESA LONDOÑO.

Conforme a lo establecido en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, le hago saber que contra la presente decisión no procede recurso alguno, al tratar asuntos diferentes a los contenidos en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 5976-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE GABRIEL ANGEL ESCALANTE** 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	**5976-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE GABRIEL ANGEL ESCALANTE
Matrícula No	657379
Dirección para Notificación	LT 23 BARRIO CARVAJAL-CUBA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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, 10 DE JULIO DE 2018

Señor (a):
JOSE GABRIEL ANGEL ESCALANTE
LT 23 - BARRIO CARVAJAL-CUBA
Teléfono: 310-4543732
PEREIRA

Radicación: No. 5976 Radicado el 3 DE JULIO DE 2018
Matrícula: 657379
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA CERTIFICADOS DE PAGOS ANEXO CARTA

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

Que este Departamento se pronunciará respecto a la solicitud impetrada en el derecho de petición **N°. 5976** consistente en: *"USUARIO SOLICITA CERTIFICADOS DE PAGOS ANEXO CARTA (...)",* en los siguientes términos a saber:

Que la Jurisprudencia de la Sala Contenciosa, Sección Primera, del Consejo de Estado en la providencia del 2 de junio de 2011, radicado con el Nº.66001-23-31-000-2005-00519-01, ha sido reiterativa en precisar que:

[U]n acto administrativo corresponde a toda manifestación de voluntad de una entidad pública o de un particular en ejercicio de funciones públicas, ***capaz de producir efectos jurídicos****, concepto dentro del cual bien puede caber una* ***certificación****, siempre que de su contenido se deriven los efectos mencionados (…) Lo anterior implica que, independientemente de la forma que se adopte o la denominación que se le de (sic) (Resolución, Oficio,* ***Certificación****, Circular, etc.), cualquier manifestación de voluntad de la autoridad pública o particular que ejerce función pública, generadora por sí misma de efectos jurídicos,* ***constituye acto administrativo, pasible de control jurisdiccional****.* (Énfasis fuera de texto).

Que este Departamento se permite adjuntar la información solicitada al presente acto administrativo, a saber:

Año	Mes	Valor	Estado	Fecha Recaudo	Entidad
2018	Mayo	$380.00	Aplicado	02/06/2018	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2018	Abril	$10,620.00	Aplicado	20/05/2018	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2018	Abril	$21,690.00	Aplicado	30/04/2018	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2018	Febrero	$14,000.00	Aplicado	28/02/2018	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2018	Enero	$20,820.00	Aplicado	26/01/2018	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2017	Diciembre	$18,300.00	Aplicado	30/12/2017	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2017	Noviembre	$34,000.00	Aplicado	01/12/2017	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2017	Septiembre	$12,870.00	Aplicado	02/10/2017	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2017	Agosto	$19,210.00	Aplicado	04/09/2017	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2017	Julio	$17,900.00	Aplicado	04/08/2017	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.

2017	Junio	$19,310.00	Aplicado	04/07/2017	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2017	Mayo	$4,840.00	Aplicado	02/06/2017	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2017	Abril	$3,160.00	Aplicado	29/04/2017	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2017	Marzo	$2,660.00	Aplicado	31/03/2017	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2017	Febrero	$3,320.00	Aplicado	28/02/2017	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2017	Enero	$6,420.00	Aplicado	03/02/2017	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2016	Diciembre	$7,960.00	Aplicado	04/01/2017	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2016	Noviembre	$17,920.00	Aplicado	03/12/2016	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2016	Octubre	$28,350.00	Aplicado	01/11/2016	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2016	Septiembre	$15,440.00	Aplicado	30/09/2016	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2016	Agosto	$53,830.00	Aplicado	05/09/2016	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2016	Julio	$138,750.00	Aplicado	02/08/2016	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2016	Abril	$15,540.00	Aplicado	03/05/2016	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2016	Marzo	$38,960.00	Aplicado	28/03/2016	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2016	Enero	$47,090.00	Aplicado	29/01/2016	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2015	Noviembre	$35,940.00	Aplicado	14/12/2015	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2015	Octubre	$41,250.00	Aplicado	28/10/2015	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2015	Agosto	$20,730.00	Aplicado	18/09/2015	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2015	Julio	$21,430.00	Aplicado	10/08/2015	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2015	Junio	$19,950.00	Aplicado	30/06/2015	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2015	Mayo	$17,000.00	Aplicado	25/05/2015	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2015	Abril	$17,000.00	Aplicado	28/04/2015	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2015	Marzo	$48,210.00	Aplicado	24/03/2015	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.
2015	Enero	$12,840.00	Aplicado	29/01/2015	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A. E.S.P.

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 señor JOSE GABRIEL ANGEL ESCALANTE, identificado con C.C. No 10091317 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor JOSE GABRIEL ANGEL ESCALANTE enviando citación a Dirección de Notificación: LT 23 - BARRIO CARVAJAL-CUBA 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 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 5987-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA LILIANA BOTERO** 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	**5987-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	CLAUDIA LILIANA BOTERO
Matrícula No	419176
Dirección para Notificación	BLQ 7 APTO 122 GAMMA IV

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 integra, 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. 2744694
PEREIRA, 10 DE JULIO DE 2018

Señor (a):
CLAUDIA LILIANA BOTERO
BLQ 7 APTO 122 - GAMMA IV
Teléfono: 3480144 3138864644
PEREIRA

DERECHO DE PETICIÓN:	**No. 5987 Radicado el 4 DE JULIO DE 2018**
Matrícula No.:	**419176**
Calidad del Peticionario:	Propietario
Causal de la Petición:	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN: USUARIO RADICA DERECHO PETICION, YA QUE PRESENTA FUGA EN LA ENTRADA DEL APARTAMENTO DESDE HACE 10 AÑOS.
LEER DOCUMENTO ADJUNTO

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

En atención al escrito petitorio radicado el 4 de JULIO de 2018, en la cual manifiesta su inconformidad por una presunta fuga que tienen la entrada del apartamento, comedidamente le informamos lo siguiente:

Verificado el Sistema de Información Comercial, se encontró que en el predio está instalado el medidor No. P1615MMRSA82779AA desde el 5 de octubre de 2016.

Así mismo, el día 6 de julio de 2018 el personal operativo de la Empresa se desplazó al predio con la finalidad de verificar el estado de las instalaciones, encontrando medidor No. P1615MMRSA82779AA en buen estado, con lectura de 196 m3. Además, se observó una humedad en la pared producida por una fuga mínima en acoples antes del medidor.

Por lo anterior, se comisiona al Departamento de Operaciones a través de la solicitud No. 2745160 con la finalidad de que repare la fuga de forma inmediata.

FUNDAMENTOS LEGALES APLICABLES AL CASO EN ESTUDIO

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 148 inciso 2° ley 142 de 1994, *"No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, no se podrá alterar la estructura tarifaría definida para cada servicio público domiciliario".*

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

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

RESUELVE:

Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, declarar **PROCEDENTE** la petición interpuesta por el (la) señor (a) CLAUDIA LILIANA BOTERO.

Conforme a lo establecido en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, le hago saber que contra la presente decisión no procede recurso alguno, al tratar asuntos diferentes a los contemplados en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18039-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEIDY LORENA RAMIREZ RAMIREZ** 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	**18039-52**
Fecha Resolución Recurso	10 DE JULIO DE 2018
RECLAMO	227864 de 14 DE JUNIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**CONFIRMA**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LEIDY LORENA RAMIREZ RAMIREZ
Identificación del Peticionario	1060586263
Matrícula No.	1103035
Dirección para Notificación	MZ 26 A CS 12 VILLA SANTANA LAS BRISAS VILLA SANTANA LAS BRISAS

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 18039-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18039 DE 29 DE JUNIO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 227864 DE 12 DE JUNIO DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LEIDY LORENA RAMIREZ RAMIREZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1060586263 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 227864-52 de 14 DE JUNIO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula No. 1103035 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 26 A CS 12, Barrio VILLA SANTANA LAS BRISAS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE JUNIO DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión de acuerdo a lo expuesto en el documento adjunto.

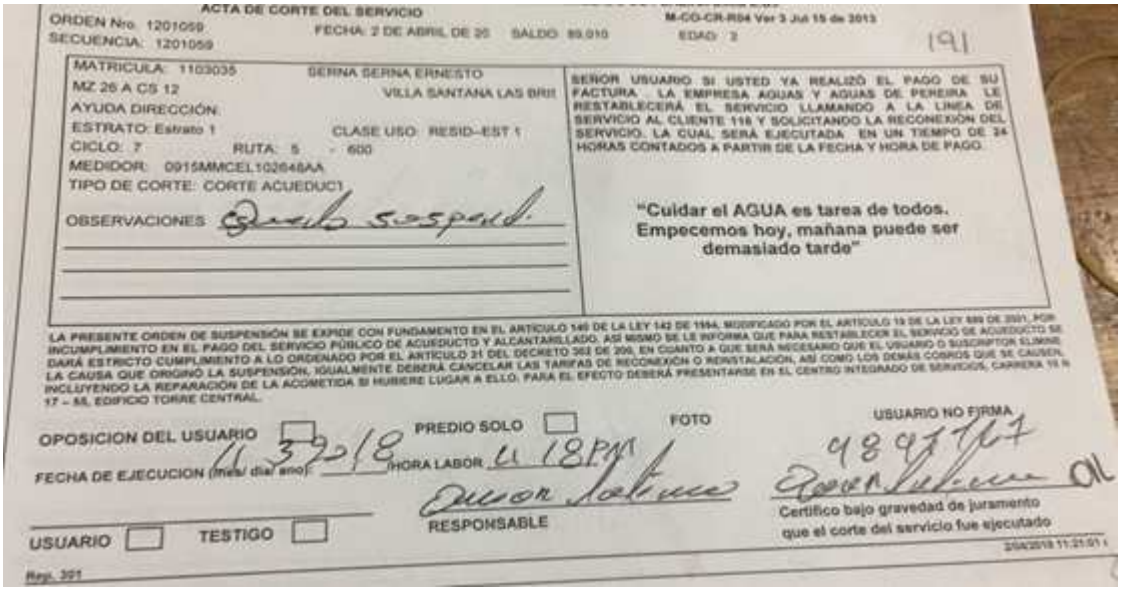
- Además solicita se aclare la decisión tomada en la resolución 227864-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

El Departamento de Servicio Al Cliente realizó la verificación del Sistema de Información Comercial donde se encontró que para el período de MARZO de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor OCHENTA Y NUEVE MIL DIEZ PESOS ($89.010), con fecha límite de pago el 28 de MARZO de 2018.

Por lo anterior, el día 3 de ABRIL de 2018, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte; por lo tanto, se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio y el funcionario manifestó bajo gravedad de juramento que la suspensión del servicio fue ejecutada, tal y como consta en la siguiente acta:



ACTA DE CORTE DEL SERVICIO

ORDEN Nro. 1201059 FECHA: 2 DE ABRIL DE 20 SALDO: 89.010 M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de 2013 EDAD: 2

SECUENCIA: 1201059 191

MATRICULA: 1103035 SERNA SERNA ERNESTO

MZ 26 A CS 12 VILLA SANTANA LAS BRIS

AYUDA DIRECCIÓN:

ESTRATO: Estrato 1 CLASE USO: RESID-EST 1

CICLO: 7 RUTA: 5 - 600

MEDIDOR: 0915MMCEL102648AA

TIPO DE CORTE: CORTE ACUEDUCT

OBSERVACIONES: Quedo suspend.

SEÑOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO DE SU FACTURA LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE RESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA LÍNEA DEL SERVICIO AL CLIENTE 118 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO. LA CUAL SERÁ EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.

"Cuidar el AGUA es tarea de todos. Empecemos hoy, mañana puede ser demasiado tarde"

LA PRESENTE ORDEN DE SUSPENSIÓN SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 140 DE LA LEY 142 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 19 DE LA LEY 689 DE 2001, POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. ASÍ MISMO SE LE INFORMA QUE PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARÁ ESTRICTO CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR EL ARTÍCULO 21 DEL DECRETO 302 DE 200, EN CUANTO A QUE SERÁ NECESARIO QUE EL USUARIO O SUSCRIPTOR ELIMINE LA CAUSA QUE ORIGINÓ LA SUSPENSIÓN, IGUALMENTE DEBERÁ CANCELAR LAS TARIFAS DE RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS COBROS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACIÓN DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 15 N 17 – 55, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

OPOSICION DEL USUARIO ☐ PREDIO SOLO ☐ FOTO USUARIO NO FIRMA

FECHA DE EJECUCION (mes/ día/ año): 4/3/18 HORA LABOR 4:18PM

RESPONSABLE

Certifico bajo gravedad de juramento que el corte del servicio fue ejecutado

USUARIO ☐ TESTIGO ☐

Reg. 391

Por lo anterior, es necesario resaltar que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos **goza de la presunción de buena fe** y de no ser así, no es suficiente afirmarlo, sino probarlo y se observa que el usuario no allegó prueba siquiera sumaria para demostrar que nunca le suspendieron el servicio.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago de forma extemporánea **ya que pagó el día 2 de mayo de 2018**.

Adicionalmente, se observa que el personal operativo se desplazó al predio con la finalidad de reconectar el servicio el día **3 de mayo de 2018**; sin embargo, se encontró reconectado. Por lo anterior, el recurrente ha violado la cláusula décima quinta del Contrato de Condiciones Uniformes, suscrito entre el reclamante y la Empresa Aguas y Aguas de Pereira que dice:

> ***CLAUSULA DECIMO QUINTA 4. Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.*** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los serviciós públicos, en los siguientes eventos: j) Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.*

En ese sentido es importante hacer 3 aclaraciones: **1).** La Empresa genera el corte en edad 2, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por más de 2 meses, tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación **2)** El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada. **3)** El servicio se encontró reconectado.

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual a dos períodos, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio. Dichos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio, razón por la cual el valor del corte y la reconexión no será modificado.

Analizado lo anterior, se entiende que el actuar de la empresa se ajusta al debido proceso y en consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los cobros por reconexión del servicio no serán objeto de modificación ya que el usuario pagó después de que los funcionarios de la Empresa se desplazaron al sitio. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

Lo anterior con fundamento legal en:

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.*

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar NO PROCEDENTE el Recurso presentado por LEIDY LORENA RAMIREZ RAMIREZ y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 227864-52 de 14 DE JUNIO DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTICULO TERCERO. 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 10 DE JULIO DE 2018

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

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. 18043-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA LUCIA BARRIGA RODRIGUEZ** 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	**18043-52**
Fecha Resolución Recurso	10 DE JULIO DE 2018
RECLAMO	227888 de 15 DE JUNIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**CONFIRMA**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA BARRIGA RODRIGUEZ
Identificación del Peticionario	34042255
Matrícula No.	54817
Dirección para Notificación	CL 9 # 12 BIS- 12 APTO 502 LOS ROSALES LOS ROSALES

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2744708

Resolución No. 18043-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18043 DE 29 DE JUNIO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 227888 DE 12 DE JUNIO DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARTHA LUCIA BARRIGA RODRIGUEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34042255 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 227888-52 de 15 DE JUNIO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 54817 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 9 # 12 BIS- 12 APTO 502, Barrio LOS ROSALES en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5,2018-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE JUNIO DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión de acuerdo a lo expuesto en el documento adjunto.

- Adicionalmente solicita se modifique la decisión tomada en la resolución 227888-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se ejecutó el día 9 de JULIO de 2018 encontrando medidor No. P1515MMRSA63791AA con lectura de 407 m3; el predio está ocupado por tres personas y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en los períodos de **ABRIL y MAYO de 2018** efectivamente ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."*

En el período de ABRIL de 2018 el medidor avanzó de **285 m3 a 323 m3**, arrojando una diferencia de **38 m3.**

En el período de MAYO de 2018 el medidor avanzó de **323 m3 a 362 m3**, arrojando una diferencia de **39 m3.**

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

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que el predio está habitado por 3 personas según la visita realizada el 9 de JULIO de 2018; además se dejó constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que todo estaba en perfecto estado.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en los períodos de ABRIL y MAYO DE 2018 no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida. Además, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen

legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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.

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar NO PROCEDENTE el Recurso presentado por MARTHA LUCIA BARRIGA RODRIGUEZ y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 227888-52 de 15 DE JUNIO DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTICULO TERCERO. 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 10 DE JULIO DE 2018

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18048-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

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

Recurso No	**18048-52**
Fecha Resolución Recurso	10 DE JULIO DE 2018
RECLAMO	227765 de 22 DE JUNIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	RUBIEL HERNEY MUÑOZ PEREZ
Identificación del Peticionario	9817764
Matrícula No.	1549807
Dirección para Notificación	VIA EL.TIGRE CONDOMINIO ALEJANDRIA CERRITOS

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 18048-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18048 DE 3 DE JULIO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 227765 DE 1 DE JUNIO DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor RUBIEL HERNEY MUÑOZ PEREZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 9817764 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 227765-52 de 22 DE JUNIO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de la factura con matrícula No. 1549807 Ciclo 13, ubicada en la dirección VIA EL.TIGRE CONDOMINIO ALEJANDRIA, Barrio CERRITOS.

Que la empresa se pronunciará en la segunda instancia, en los siguientes términos, a saber:

Que la entidad en cumplimiento del artículo 154 de la ley 142 de 1994 revisó integralmente el escrito de reclamo **N°. 227765** de fecha **1° de JUNIO de 2018**, el escrito de recurso **N°. 18048** de **03 de JULIO de 2018**, así como la respuesta contenida en el acto administrativo **N°. 227765-52** de **22 de JUNIO de 2018**, concluyendo que la respuesta está ajustada a derecho por cuanto:

1. Los argumentos presentados en el escrito de recurso son los mismos argumentos formulados en la primera instancia, lo cuales no desvirtúan los fundamentos de hecho y derecho que fundamentaron el acto administrativo recurrido.

2. Él mismo recurrente, en su fundamento normativo y jurisprudencial transcrito en el recurso, refiere que fundamenta la devolución en aspectos y disposiciones propias del sector energía y gas, relacionado con LA CREG.

3. La exención a qué el recurrente hace relación, es improcedente *"en relación con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, si se tiene en cuenta que en relación con dichos servicios, la contribución de solidaridad reviste la naturaleza de impuesto municipal",* como le fue referido en la parte considerativa de la resolución **número 227765**, actualmente impugnada y que declaró improcedente la pretensión.

4. Se **reitera** que lo pretendido, es decir la aplicación de una exención al cobro de la contribución, fundamentada en que son una de las: *"Propiedades horizontales, diferentes a las de uso residencial, que no destinen algún o algunos de sus bienes o áreas comunes, para la explotación comercial o industrial y que por ello se genere renta, propiedades horizontales de uso residencial, que no generen rentas por la explotación comercial o industrial de sus bienes o zonas comunes, y distritos de riego que utilicen servicios de energía y gas natural para la producción agropecuaria"*, **ES IMPROCEDENTE EN EL SECTOR DE "*Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo"*,** PUDIENDO SOLICITARSE EXCLUSIVAMENTE DEL SECTOR DE *"Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica y Gas Combustible".*

Que en consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y respecto de la misma no se efectuará modificación alguna, quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por RUBIEL HERNEY MUÑOZ PEREZ y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE,** confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 227765-52 de 22 DE JUNIO DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTICULO TERCERO: Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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. 228032-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

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

Resolución No	**228032-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA RUIZ SERNA
Matrícula No	1216134
Dirección para Notificación	CL 11 # 5- 28 PS 1 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 integra, 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. 2741706

Resolución No. 228032-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228032 de 20 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERACIONES GENERALES

Que el artículo 14.1 de la Ley 142 de 1994, define la acometida de la siguiente forma: "Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

Que por su parte el registro de corte mencionado, se encuentra definido en el numeral 38 del artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, de la siguiente forma: "Registro de corte o llave de corte. Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble."

Que así las cosas, puede entenderse que la acometida es la derivación de toda la infraestructura técnica que parte de la conexión a la red local y hasta el dispositivo que permite a la prestadora suspender el servicio y que debe estar ubicado en la misma cajilla con el medidor.

Que con el objeto de clarificar, cuál es la acometida, es pertinente remitirnos a las definiciones de red local y red interna que previó el artículo 14 del citado régimen de los servicios públicos domiciliarios: "Red local. Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se regirá por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando este no contradiga lo definido en esta Ley." y "Red interna. Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere".

Que la red local es la infraestructura física a través de la cual el prestador suministra el servicio público domiciliario a un predio, una vez esta se conecta con la acometida domiciliaria, mientras que la red interna es la estructura física, que como su nombre lo indica, se encuentra al interior del inmueble, a partir del equipo de medida para los predios individuales o a partir del registro de corte general, para las edificaciones de propiedad horizontal.

Que respecto al servicio público domiciliario de acueducto, el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015 contempla 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).

6. **Red matriz o red primaria de acueducto.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o secundaria**. Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del**

servicio quien deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos.
(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 este. (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).
(…)
27. Instalación interna de acueducto del inmueble. Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control". (Negrilla fuera del texto)

Que por lo anterior, tras salir el líquido vital de la planta de tratamiento, este es conducido por la red matriz o primaria, hasta la red local o secundaria, para llegar finalmente a la acometida o red interna del inmueble.

Que de conformidad del artículo 135 de la Ley 142 de 1994, la propiedad de las redes y los elementos que las conforman, será de quien hubiere pagado por ellas. "**Artículo 135. De la propiedad de las conexiones domiciliarias.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

Que sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Que frente a la acometida de alcantarillado el Decreto 1077 de 2015 consagra las siguientes definiciones:

Artículo 2.3.1.1.1:

> 11. ***Acometida de alcantarillado.*** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.
>
> *(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).*
>
> 15. ***Caja de inspección.*** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.
>
> *(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).*
>
> 28. ***Instalaciones internas de alcantarillado del inmueble.*** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.
>
> *(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.

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

"**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 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.*

PARÁGRAFO*. Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación."*

Que por ello, el contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de la empresa de Acueducto y alcantarillado de Pereira estipula en la CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA numeral 03 como causales de suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes las siguientes:

b) La alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios (…)

c) Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la entidad prestadora de servicios públicos (…)

f) Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones sin autorización previa de la entidad prestadora de servicios públicos.

g) Aumentar sin autorización de la entidad prestadora de servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.

h) Adulterar las conexiones (…)

l) Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la entidad prestadora de los servicios públicos o de los suscriptores. (…)

o) Conectar equipos a las acometidas y redes sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.

Que en este orden de ideas, por ningún motivo los usuarios y/o suscriptores tienen facultad de realizar o contratar con un particular la realización de la conexión que va desde la red de la empresa hasta su predio, ni desenterrar o manipular la ya existe, pues esto le puede acarrear problemas legales y la pérdida de su dinero. **La empresa no utiliza intermediarios, ni comisiona particulares para que hagan estas instalaciones y/o reparaciones**, por cuanto la empresa es quien avala y garantiza que dichas instalaciones y reparaciones domiciliarias reúnan las condiciones técnicas y de seguridad propias para la prestación del servicio correspondiente.

Que según el ***ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17 del*** **DECRETO 1077 DE 2015** *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)*

Que así mismo el ***ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18*** *que trata sobre el mantenimiento de las instalaciones domiciliarias establece: 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. (subrayado y negrilla fuera de*

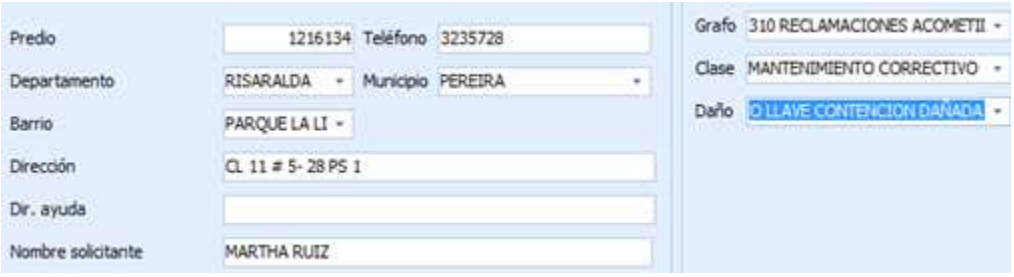
texto)

Que por su parte, 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)

CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO

- **Respecto al inmueble con matrícula N°. 121634 se informa:**

Que el día **22 de MAYO de 2018** se reportó en el sistema de información comercial que en la CL 11 # 5- 28 PS 1 PARQUE LA LIBERTAD se requería un cambio llave contención urgente tiene daño interno se están inundando, se continua con la solicitud numero 2728228 como a continuación se indica:



Que según el sistema de información comercial el día **25 de MAYO de 2018** la empresa procedió a reparar la domiciliaria y se cambió llave como se procede a relacionar en la siguiente imagen:

Que dicha instalación tuvo un costo de $42,946.03 financiado en 24 cuotas mensuales de $1,961.98 de las cuales se ha facturado 01 cuota, más IVA por valor de $8,159.74 el cual ha sido cancelado, es de aclarar que las 24 cuotas se empezaron a facturar en el periodo de **MAYO de 2018** y se terminarían de facturar en el periodo de **ABRIL de 2020** dicho cobro se detalla a continuación:

Predio 1216134 Consecutivo 377259908

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2018	Junio	44511133	$1,961.98	$322.10	$1,639.88	$41,306.14

Recursos BPM

Nombre	Cantidad	Valor	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	1.00	184.24	15.00	27.64	19.00	40.26	252.13
ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	1.00	1,270.94	15.00	190.64	19.00	277.70	1,739.28
VALVULA DE CORTE DE 1/2"	1.00	18,056.49	15.00	2,708.47	19.00	3,945.34	24,710.31
INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y ¾"	1.00	17,832.70	15.00	2,674.91	19.00	3,896.45	24,404.05

51,105.77

Que según la información consignada en la orden de trabajo **No. 2728228** que se procede a relacionar, se instalaron los siguientes ítems y cantidades en el predio de matrícula **N°. 1216134**, la cual fue suscrita de conformidad por el usuario, el instalador y el supervisor, estos dos últimos fueron designados por la empresa para el efecto, por ello esta orden de trabajo goza de la presunción de la buena fe, por tanto una afirmación en contrario debe ser probada.

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

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO

No. DE ORDEN: 2728228

Impreso el: 22/05/2018 7:12:22 a. m.

RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - CAMBIO LLAVE CONTENCION DAÑADA

FECHA SOLICITUD: 22/05/2018 7:08:06 a. m.

DIRECCIÓN: CL 11 # 5- 28 PS 1 PARQUE LA LIBERTAD

DIR. AYUDA:

USUARIO: MARTHA RUIZ

FECHA ATENDIDA: 23/05/2018

TELÉFONO: 3235728

MATRICULA: 1216134

HORA: ______ am ______ pm ______

GEÓFONO [ ] COMPRESOR [ ]

COBRO A USUARIO: SI (circled) NO __

MARTHA CECILIA C[illegible] CUARTAS

CL 11 # 5- 28 PS 1 PARQUE LA LIBERTAD CAMBIO LLAVE CONTENCION DAÑADA URGENTE TIENE DAÑO INTERNO SE ESTAN INUNDANDO. TEL[illegible]ÑFONO: 3235728. REVISÑ CARLOS ARTURO ZAPATA DIA

DATOS DEL MEDIDOR ACTUAL

NUMERO:	P1215MMCM0C8115AA		
MARCA:	METREX		
CLASE:	C	LECTURA:	0
DIÁMETRO:	1/2"	TIPO:	

DATOS DEL MEDIDOR NUEVO

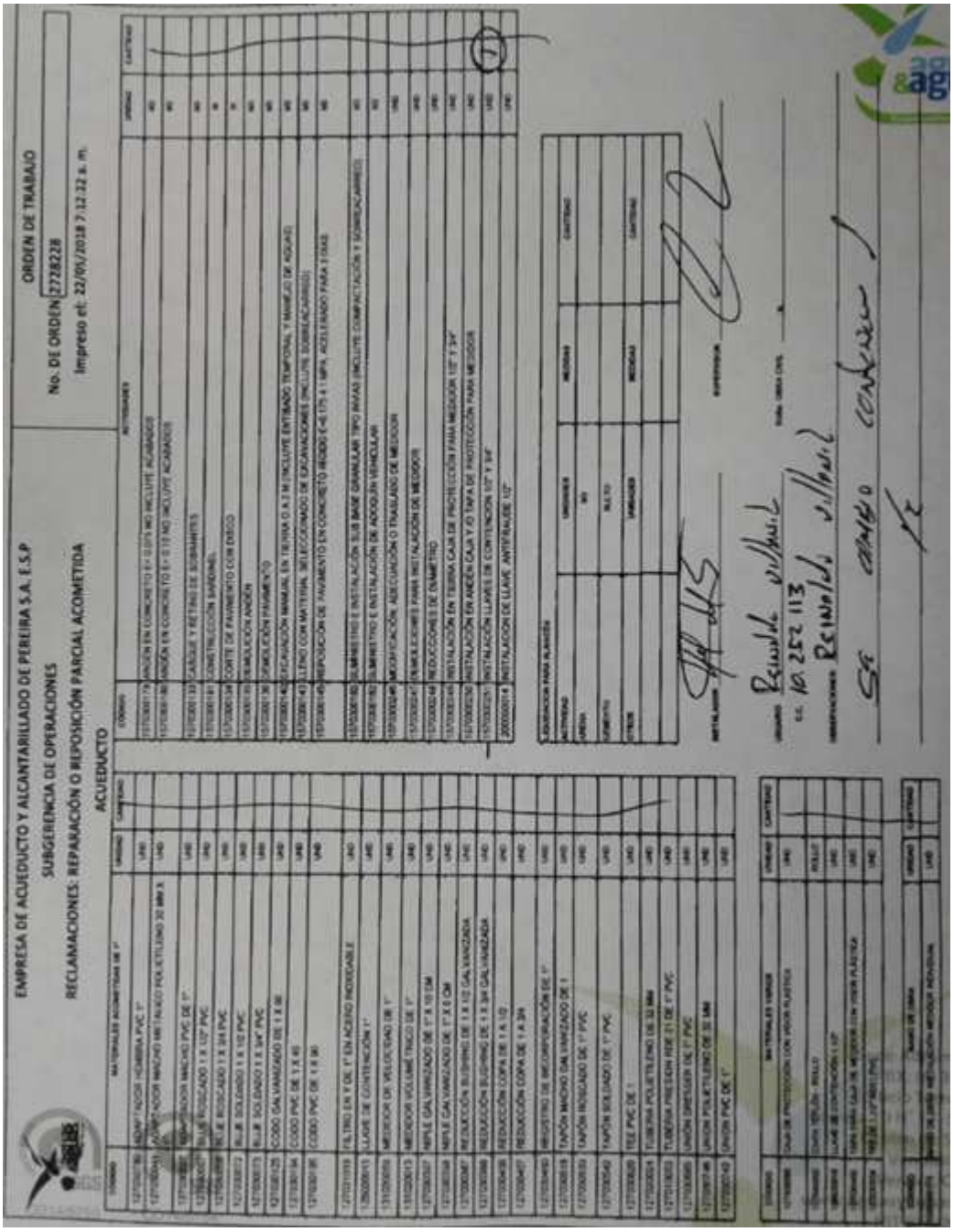
NUMERO:			
MARCA:			
CLASE:		LECTURA:	
DIÁMETRO:		TIPO:	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
[illegible]	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
[illegible]	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
[illegible]	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UND	UND
[illegible]	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
[illegible]	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
[illegible]	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	UND	
[illegible]	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
[illegible]	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
[illegible]	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND	
[illegible]	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	UND	
[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UND	
[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UND	
[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	
[illegible]	COLLARIN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (2 X 1/2)	UND	
[illegible]	GALAPAGO EN HD DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
[illegible]	GALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND	
[illegible]	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UND	
[illegible]	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
[illegible]	GALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UND	
[illegible]	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
[illegible]	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND	
[illegible]	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
[illegible]	MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLÁSTICO	UND	
[illegible]	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
[illegible]	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	UND	
[illegible]	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
[illegible]	VÁLVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	UND
[illegible]	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
[illegible]	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
[illegible]	TAPÓN SOLDADO DE 1/2 PVC	UND	
[illegible]	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
[illegible]	TEE PVC DE 1/2"	UND	
[illegible]	TUBERIA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M	
[illegible]	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 10 RDS	M	
[illegible]	TUBERIA PVC DE 1/2 " RDE 13.5	M	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
[illegible]	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	UND	
[illegible]	UNIÓN GALVANIZADA DE 1/2	UND	
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	UND	
127030747	UNION POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UND	
[illegible]	UNION PVC DE 1/2" PRESIÓN	UND	UND
126025143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	CANTIDAD
[illegible]	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
[illegible]	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2	UND	
[illegible]	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X3/4"	UND	
[illegible]	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
[illegible]	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UND	
[illegible]	BUJE SOLDADO DE 1 X ¾" PVC	UND	
[illegible]	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC	UND	
[illegible]	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UND	
[illegible]	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UND	
[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 3/4"	UND	
[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X 3/4"	UND	
[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"	UND	
[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 6 X 3/4"	UND	
[illegible]	GALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4")	UND	
[illegible]	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4	UND	
[illegible]	MEDIDOR VOLUMÉTRICO 3/4"	UND	
[illegible]	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UND	
[illegible]	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
[illegible]	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" A 1/2"	UND	
[illegible]	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC	UND	
[illegible]	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UND	
[illegible]	TEE DE 3/4" PVC	UND	
[illegible]	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	UND	
[illegible]	TUBERIA PRESIÓN RDE 21 DE 3/4 " PVC	UND	
[illegible]	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	UND	
[illegible]	UNIÓN POLIETILENO DE 25 MM	UND	
[illegible]	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND	

37725990B.



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

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA

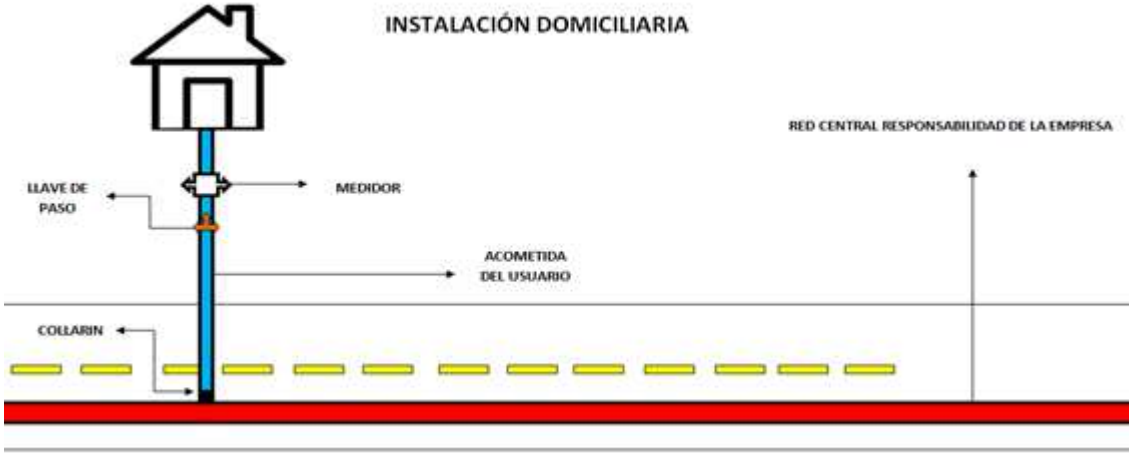
ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO

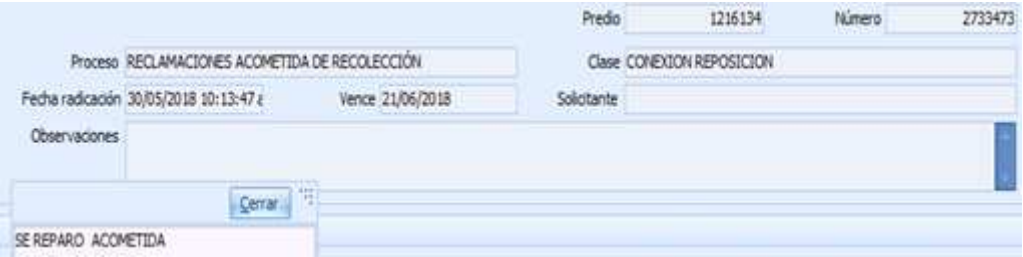
No. DE ORDEN 2728228

Impreso el: 22/01/2018 7:12:22 a. m.

Que la acometida de acueducto **es la *derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble***, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas, como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



Que posteriormente el día **30 de MAYO de 2018** según el sistema de información comercial se reparó la acometida de alcantarillado como se puede observar a continuación:



Predio 1216134 Número 2733473

Proceso RECLAMACIONES ACOMETIDA DE RECOLECCIÓN Clase CONEXION REPOSICION

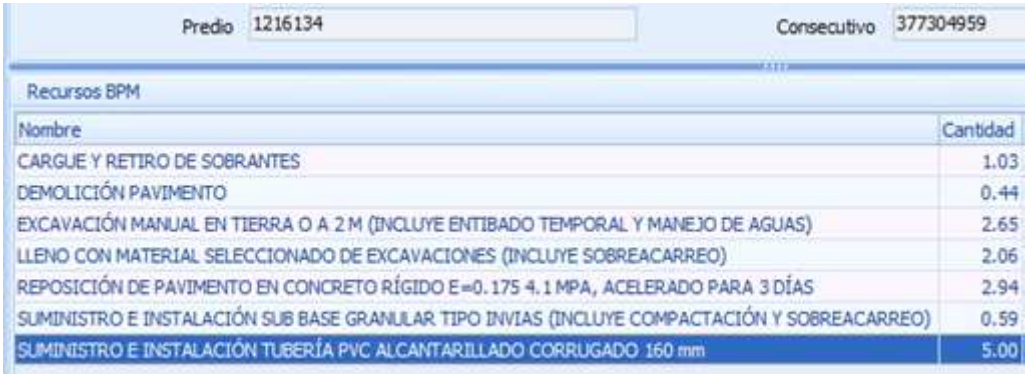
Fecha radicación 30/05/2018 10:13:47 a Vence 21/06/2018 Solicitante

Observaciones

Cerrar

SE REPARO ACOMETIDA

Que dicha instalación tuvo un costo de $1,338,260.40 financiado en 24 cuotas mensuales de $61,138.08 de las cuales se ha facturado 01 cuota, más IVA por valor de $254,269.47 el cual no ha sido cancelado en su totalidad, es de aclarar que las 24 cuotas se empezaron a facturar en el periodo de **MAYO de 2018** y se terminarían de facturar en el periodo de **ABRIL de 2020,** dicho cobro se detalla a continuación:



Predio 1216134 Consecutivo 377304959

Recursos BPM

Nombre	Cantidad
CARGUE Y RETIRO DE SOBRANTES	1.03
DEMOLICIÓN PAVIMENTO	0.44
EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA O A 2 M (INCLUYE ENTIBADO TEMPORAL Y MANEJO DE AGUAS)	2.65
LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE EXCAVACIONES (INCLUYE SOBREACARREO)	2.06
REPOSICIÓN DE PAVIMENTO EN CONCRETO RÍGIDO E=0.175 4.1 MPA, ACELERADO PARA 3 DÍAS	2.94
SUMINISTRO E INSTALACIÓN SUB BASE GRANULAR TIPO INVIAS (INCLUYE COMPACTACIÓN Y SOBREACARREO)	0.59
SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBERÍA PVC ALCANTARILLADO CORRUGADO 160 mm	5.00

Predio 1216134 Consecutivo 377304959

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2018	Junio	44511133	$61,138.08	$10,036.95	$51,101.13	$1,287,159.27

Recursos BPM

Nombre	Cantidad	Valor	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total	R
CARGUE Y RETIRO DE SOBRANTES	1.03	66,748.75	15.00	10,312.68	19.00	15,022.14	94,086.03	1
DEMOLICIÓN PAVIMENTO	0.44	143,619.2	15.00	9,478.87	19.00	13,807.55	86,478.88	1
EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA C	2.65	21,427.97	15.00	8,517.62	19.00	12,407.33	77,709.07	1
LLENO CON MATERIAL SELECCIONA	2.06	19,786.47	15.00	6,114.02	19.00	8,906.09	55,780.24	1
REPOSICIÓN DE PAVIMENTO EN CO	2.94	175,901.6	15.00	77,572.65	19.00	112,997.4	707,721.10	1
SUMINISTRO E INSTALACIÓN SUB B	0.59	107,306.3	15.00	9,496.61	19.00	13,833.40	86,640.78	1
SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBEI	5.00	70,751.01	15.00	53,063.26	19.00	77,295.48	484,113.78	1

1,592,529.87

Que según la información consignada en la orden de trabajo **No. 2733473** que se procede a relacionar, se instalaron los siguientes ítems y cantidades en el predio de matrícula **N°. 1216134**, la cual fue suscrita de conformidad por el usuario, el mampostero y el supervisor, estos dos últimos fueron designados por la empresa para el efecto, por ello esta orden de trabajo goza de la presunción de la buena fe, por tanto una afirmación en contrario debe ser probada.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S. E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES
REPARACIONES, REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA ALCANTARILLADO

ORDEN DE TRABAJO
No. DE ORDEN 2773473
Impreso el: 20/07/2018 10:14:31 a. m.

CONEXIÓN REPOSICIÓN
DIRECCIÓN: CL 11 # 5-26 ES PARQUE LA LIBERTAD
DIR. AYUDA
USUARIO
LUZ MERY MARTINEZ VALENCIA
FECHA SOLICITUD: 20/07/2018 10:13:47 a. m.
TELÉFONO
FECHA ATENDIDA:
Hora

DISPOSICIÓN Y REPOSICIÓN
Vía Larga: 4.20 mt x Ancho 0.70 mt
Acera Larga mt x Ancho mt
Espesor Pavimento
Espesor Acera

COBRO A USUARIO SI X NO

	m3	1,83	
	m3	0,44	
	m3	2,65	
	m3	2,06	
	m2	2,94	
	m3	0,59	
	m.	5	

LIQUIDACIÓN PARA ALMACEN

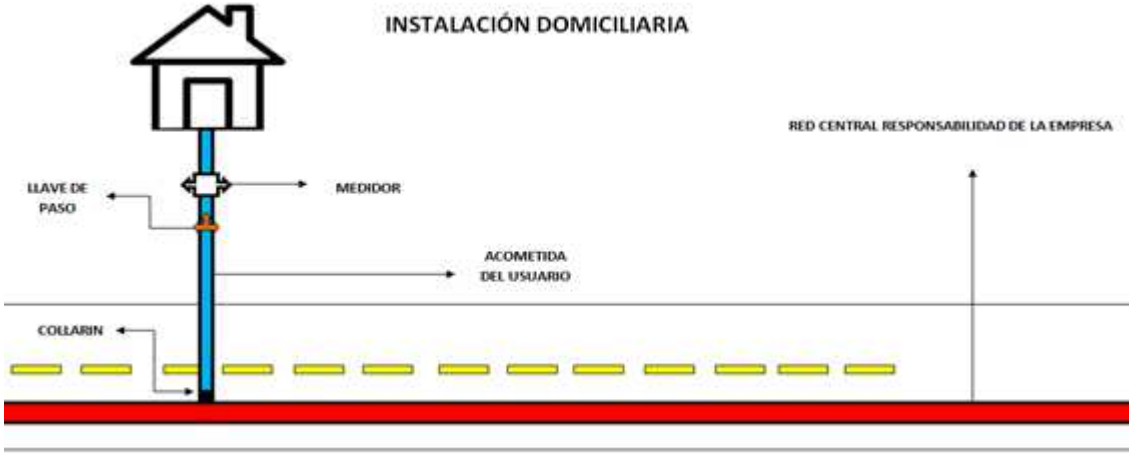
	40	
	2	
	40	
	6/1	3
	71	
	0,50	
	0,12	

OBSERVACIONES

Se fue a paso de tin

MAMPOSTERO
SUPERVISOR
Vo.Bo. TECNÓLOGO
USUARIO
C.C. 1015911 3

Que la acometida de alcantarillado es **la derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector**, por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, como se procede a explicar con la imagen adjunta:



Que adicionalmente en la visita realizada el **27 de ABRIL de 2018** el equipo de revisores de este Departamento diagnosticó los siguiente: *"[Se visitó el predio el cual está sólo, se inspecciona el predio por fuera donde se observa el trabajo en red de alcantarillado,* ***no hay escombros en el lugar. Se anexan fotografías]",*** *se procede a adjuntar la evidencia fotográfica:*

Que así mismo es necesario poner de manifiesto al peticionario que el valor facturado por concepto de la instalación domiciliaria registrado en los cumplidos **N°. 377304959 y N°. 377259908,** así como el valor facturado por concepto de IVA de la instalación domiciliaria en los cumplidos **N°. 377304958 y N°. 377259907** obedece al parágrafo 1° del artículo primero denominado: Conexiones de Acueducto de la directiva empresarial N°. 098 de 2017 por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.

Que se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluídos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, razón por la cual los valores facturados con ocasión el de la instalación domiciliaria en cita, se consideran ajustados a derecho, lo anterior, sumado al hecho de que las ordenes de trabajo **No. 2728228 y No. 2733473** da fe que efectivamente se instalaron los ítems y cantidades facturados en los cumplidos en los cumplidos **N°. 377304959, N°. 377259908, N°. 377304958 y N°. 377259907** en la acometida del inmueble de matrícula **N°. 1216134** por parte de la empresa.

- **Respecto al inmueble con matrícula N°. 73262 se informa:**

Que según el sistema de información comercial el día **22 de MAYO de 2018** la empresa realizó un mantenimiento correctivo en la acometida de distribución y procedió a cambiar llave como se procede a relacionar en la siguiente imagen:

Predio	73262	Número	2728487
Proceso	RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION	Clase	MANTENIMIENTO CORRECTIVO
Fecha radicación	22/05/2018 9:52:17 a.	Vence	13/06/2018
Solicitante			
Observaciones	SOT		

Cerrar

SE CAMBIO LLAVE DE 1/2

Que dicha instalación tuvo un costo de $41,272.57 financiado en 24 cuotas mensuales de $1,885.53 de las cuales se han facturado 24 cuotas, más IVA por valor de $7,841.79 el cual ha sido cancelado, es de aclarar que las 24 cuotas se empezaron a facturar en el periodo de **MAYO de 2018** y se terminarían de facturar en el periodo de **ABRIL de 2020**, dicho cobro se detalla a continuación:

Predio 73262 Consecutivo 377227987

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2018	Junio	44505910	$1,885.53	$0.00	$39,696.58	$0.00
2018	Junio	44505910	$1,885.53	$309.54	$1,575.98	$39,696.58

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 2728487

Nombre	Cantidad	Valor	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
VALVULA DE CORTE DE 1/2"	1.00	18,056.49	15.00	2,708.47	19.00	3,945.34	24,710.31
INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y ¾"	1.00	17,832.70	15.00	2,674.91	19.00	3,896.45	24,404.05
							49,114.36

Que según la información consignada en la orden de trabajo **No. 272847** que se procede a relacionar, se instalaron los siguientes ítems y cantidades en el predio de matrícula **N°. 377227987**, la cual fue suscrita de conformidad por el usuario, el instalador y el supervisor, estos dos últimos fueron designados por la empresa para el efecto, por ello esta orden de trabajo goza de la presunción de la buena fe, por tanto una afirmación en contrario debe ser probada.

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

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO

No. DE ORDEN: 2728487

Impreso el: 22/05/2018 1:07:27 p. m.

RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - CAMBIO LLAVE CONTENCION DAÑADA

FECHA SOLICITUD: 22/05/2018 9:52:17 a. m.

DIRECCIÓN: CL 11 # 5- 28 PS 2 PARQUE LA LIBERTAD

TELÉFONO:

DIR. AYUDA:

MATRICULA: 75282

USUARIO: RUIZ SERNA MARTHA LUCIA

FECHA ATENDIDA: 22/05/2018

HORA: ____ am ____ pm ____

GEÓFONO: ☐ COMPRESOR: ☐

COBRO A USUARIO: SI ___ NO ___ NOT

MARTHA CIRCULAR CONTRA CUARTAS

DATOS DEL MEDIDOR ACTUAL

NUMERO: P1215MMCMX28113AA

MARCA: METREX

CLASE: C — LECTURA: 0

DIÁMETRO: 1/2" — TIPO:

DATOS DEL MEDIDOR NUEVO

NUMERO:

MARCA:

CLASE: — LECTURA:

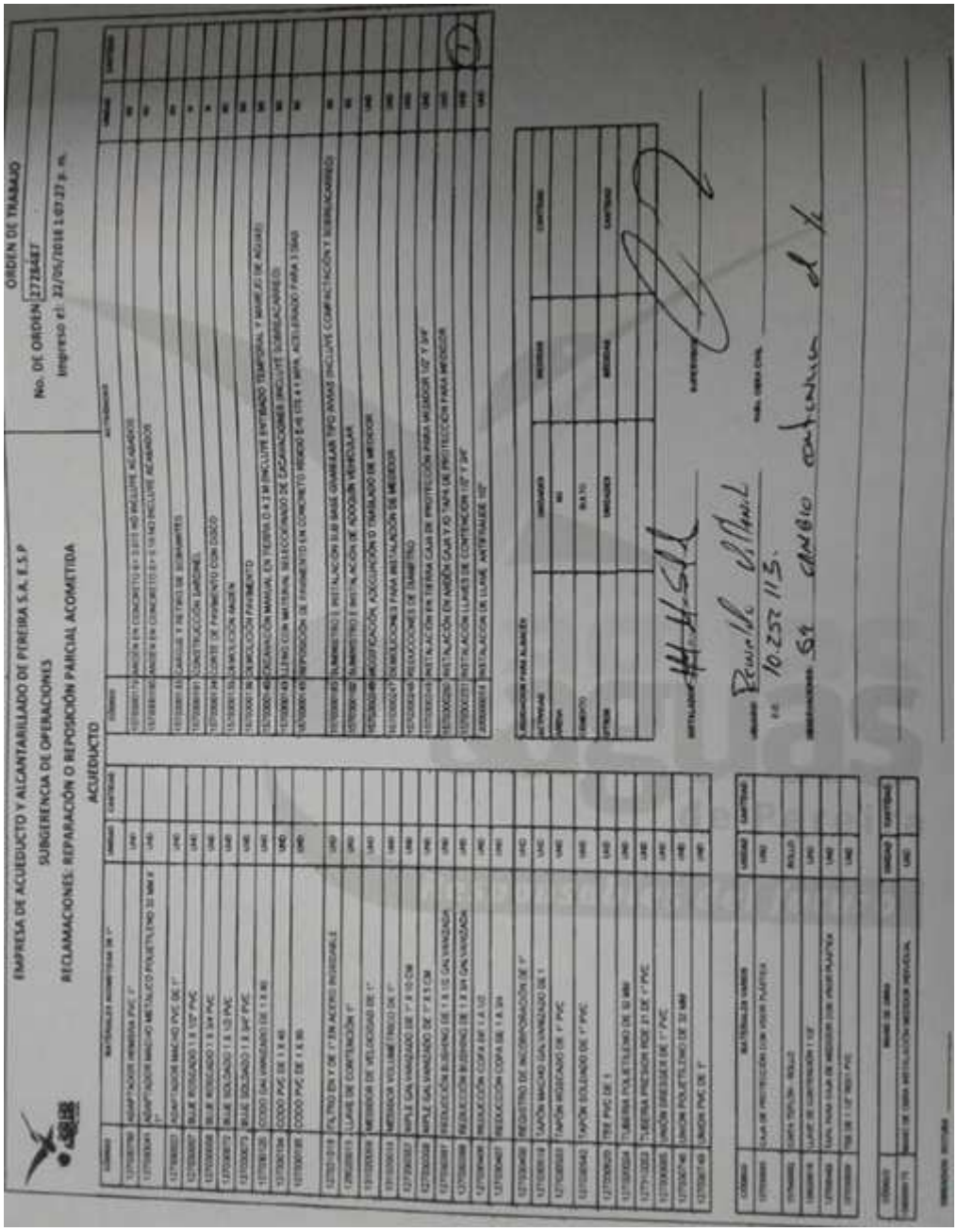
DIÁMETRO: — TIPO:

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
12703[illegible]	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
12701[illegible]	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
12703[illegible]	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UND	
12703[illegible]	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
12703[illegible]	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
12703[illegible]	ADAPTADOR MACHO PP-RANDOM DE 1/2"	UND	
12703[illegible]	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
12703[illegible]	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
12703[illegible]	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND	
12703[illegible]	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
12703[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
12703[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	UND	
12703[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UND	
12703[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UND	
12703[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	
12703[illegible]	COLLARÍN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (2 X 1/2)	UND	
12703[illegible]	GALAPAGO FN HD DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
12703[illegible]	GALAPAGO EX HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND	
12701[illegible]	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UND	
12703[illegible]	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
12703[illegible]	GALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UND	
12703[illegible]	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
12703[illegible]	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND	
12803[illegible]	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
13[illegible]	MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R100 - PLASTICO	UND	
12703[illegible]	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
12703[illegible]	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	
12701[illegible]	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	UND	
12703[illegible]	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
12803[illegible]	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	(1 UND)
12703[illegible]	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
12703[illegible]	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
12703[illegible]	TAPÓN SOLDADO DE 1/2 PVC	UND	
12703[illegible]	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
12703[illegible]	TEE PVC DE 1/2"	UND	
12703[illegible]	TUBERIA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M	
12703[illegible]	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RDS	M	
12701[illegible]	TUBERIA PVC DE 1/2 " RDE 13.5	M	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
12703[illegible]	UNIÓN DIRECTA DE 1/2" PVC	UND	
12703[illegible]	UNIÓN GALVANIZADA DE 1/2	UND	
12703[illegible]	UNION PP + ACID DE 1/2	UND	
12703[illegible]	UNION POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UND	
12703[illegible]	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	UND	
12803[illegible]	VALVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	CANTIDAD
12703[illegible]	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
12703[illegible]	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM X 3/4	UND	
12703[illegible]	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X3/4"	UND	
12703[illegible]	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
12703[illegible]	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UND	
12703[illegible]	BUJE SOLDADO DE 1 X 3/4" PVC	UND	
12703[illegible]	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC	UND	
12703[illegible]	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UND	
12703[illegible]	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UND	
12704[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 3/4"	UND	
12704[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X 3/4"	UND	
12704[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"	UND	
12704[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 6 X 3/4"	UND	
12704[illegible]	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 3/4")	UND	
12803[illegible]	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4	UND	
13[illegible]	MEDIDOR VOLUMÉTRICO 3/4"	UND	
12703[illegible]	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UND	
12703[illegible]	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
12703[illegible]	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" A 1/2"	UND	
12703[illegible]	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC	UND	
12703[illegible]	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UND	
12703[illegible]	TEE DE 3/4" PVC	UND	
12703[illegible]	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	UND	
12701[illegible]	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4 " PVC	UND	
12703[illegible]	UNIÓN DIRECTA DE 3/4" PVC	UND	
12703[illegible]	UNION POLIETILENO DE 25 MM	UND	
12704[illegible]	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND	

277-227987


EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA
ACUEDUCTO
ORDEN DE TRABAJO
No. DE ORDEN 2728487
Impreso el: 22/05/2018 1:07:27 p. m.

Que así mismo es necesario poner de manifiesto al peticionario que el valor facturado por concepto de la instalación domiciliaria registrado en el cumplido **N°. 377227987,** así como el valor facturado por concepto de IVA de la instalación domiciliaria en el cumplido **N°. 377227986** obedece al parágrafo 1° del artículo primero denominado: Conexiones de Acueducto de la directiva empresarial N°. 098 de 2017 por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.

<u>Que se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluídos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, razón por la cual los valores facturados en razón a las instalaciones domiciliarias de acueducto realizadas en la acometida del inmueble de matrícula **N°. 73262** por parte de la empresa, se consideran ajustados a derecho, por lo cual no serán objeto de modificación alguna.</u>

Que posteriormente en el sistema de información comercial se reportó lo siguiente: "*cámara de registro obstruida no tiene desague a la recamara las aguas se están resumiendo"*

Predio 73262 Número 2729095
Proceso 300 Clase 2 CALL CENTER
Area OPERACIONES Núm. ref Tipo solicitante Id Solicitante
Responsable TODOS Solicitante
Fecha 23/05/2018 10:25:11 a. m Vence 23/05/2018 Usuario ugaspar UBALDINA GASPAR
Observaciones CAMARA DE REGISTRO OBSTURIDA NO TIENE DESAGUE A LA RECAMARA LAS AGUAS SE ESTAN RESUMIENDO LLAMAR ANTES DE IR CL 11 # 5- 28 PS 2 PARQUE LA LIBERTAD 3235728 -3157100021. SE CONTINUA CON LA SOLICITUD NUMERO 2729524

Que de la revisión técnica correspondiente se encontró: "*daño en la conexión, no tiene caja de inspección, llamar a la dueña para que le comuniquen*", como se refiere en la próxima imagen:

Predio 73262 Número 2729524
Proceso DAÑOS REDES DE RECOLECCIÓN Clase REVISION ESTADO DE REDES
Fecha radicación 23/05/2018 10:25:11 a Vence 26/05/2018 10:25:11 a Solicitante
Observaciones CAMARA DE REGISTRO OBSTURIDA NO TIENE DESAGUE A LA RECAMARA LAS AGUAS SE ESTAN RESUMIENDO CL 11 # 5- 28 PS 2 PARQUE LA LIBERTAD . TELÃ¡Ã¡Ã¡Ã¡Ã¡Ã¡Ã¡Ã¡Ã¡Ã¡Ã¡Ã¡Ã¡Ã¡FONO: . REVISÃ¡ GUILLERMO BALLESTEROS DUQUE. NO REQUIERE GEOFONO. NO REQUIERE COMPRESOR.
Cerrar
DAÑO EN LA CONEXION NO TIENE CAJA DE INSPECCION LLAMAR A LA DUEÑA PARA QUE LE COMUNIQUEN.
Número ejecución 6944405

Que más adelante se registra lo siguiente en el sistema de información comercial: *"se requiere reparación caja de inspección. Favor llamar al usuario antes de ir".*

Predio 73262 Número 2730325
Proceso DAÑOS REDES DE RECOLECCIÓN Clase REVISION ESTADO DE REDES
Fecha radicación 25/05/2018 8:15:36 a. Vence 28/05/2018 8:15:36 a. Solicitante
Observaciones CAMARA DE REGISTRO OBSTURIDA NO TIENE DESAGUE A LA RECAMARA LAS AGUAS SE ESTAN RESUMIENDO LLAMAR ANTES DE IR CL 11 # 5- 28 PS 2 PARQUE LA LIBERTAD 3235728 -3157100021 REVISÃ¡ GUILLERMO BALLESTEROS DUQUE. NO REQUIERE GEOFONO. NO REQUIERE COMPRESOR.
Cerrar
SE REQUIERE REPARACION CAJA DE INSPECCION. FAVOR LLAMAR AL USUARIO ANTES DE IR. URGENTE 1.A.
Número ejecución 6948412

Que las últimas anotaciones en el sistema de información comercial refieren que la acometida de recolección es para conexión reposición, como se indica a continuación:

Predio 73262 Teléfono
Clase 06 - SISTEMA COMBINADI Actividad 02 - CAJA REPARACION
Departamento RISARALDA Municipio PEREIRA
Barrio PARQUE LA LIBERTAD
Dirección CL 11 # 5- 28 PS 2 Dir. ayuda

Predio 73262 Número 2733292
Proceso RECLAMACIONES ACOMETIDA DE RECOLECCIÓN Clase SISTEMA COMBINADO
Fecha radicación 30/05/2018 6:33:11 a. Vence 21/06/2018 Solicitante
Observaciones
Cerrar
s para conexion reposicion

Que así mismo se informa, que esta entidad como todo ente público administrador de recursos y que tiene una

proyección de ejecución fiscal, presupuesto, y con las limitaciones técnicas, económicas y demás propias de toda entidad pública, tiene una priorización de proyectos de acuerdo a la importancia, la inminencia, trascendencia y el impacto que tienen, entonces es requerido que la ejecución de dichos recursos y la priorización de dichas obras se haga de acuerdo a unos conceptos técnicos establecidos y específicos, por lo tanto teniendo en cuenta su petición se le informa que la reposición de redes a cargo de la Entidad y demás obras relacionadas, se adelantan directamente o en concurso con entes competentes de acuerdo a unos cronogramas, proyectos, macroproyectos de impacto como el EGOYÁ y según ese análisis que se haga de forma técnica se va a ejecutar, sin embargo se tiene en cuenta la observación y dado el caso se mirará la pertinencia, trascendencia e importancia de dicha obra para priorizarla e incorporarla en la agenda de la entidad.

Que adicionalmente este Departamento le informa que los acuerdos de pago surgen de la autonomía de la voluntad y consenso de las partes que lo suscriben, es decir, que la empresa de forma unilateral no puede establecer un convenio o plan de financiación sin el consentimiento del usuario, suscriptor o propietario.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el **CONCEPTO SSPD-OJ-2011-656** respecto a tema en comento **señaló:** *"Una vez celebrado el acuerdo, convenio o plan de financiamiento, este regulará las relaciones entre las partes frente a su objeto, que es distinto a la prestación del servicio a cambio del pago correspondiente, por lo que el régimen aplicable es ajeno a la Ley 142 de 1994. En este caso el objeto es el pago de una suma de dinero adeudada por el suscriptor o usuario que puede ser cancelada de la manera que acuerde con la empresa, en virtud de la autonomía de la voluntad y el acuerdo de voluntades, conforme a lo dispuesto en el artículo 1602 del Código Civil, según el cual el contrato es ley para las partes, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 1494 ibídem, que señala que los contratos se constituyen en fuente de obligaciones entre las partes. De tal forma que el acuerdo de pago sólo obliga a quien lo suscribe, independiente de la calidad que ostente, es decir ya sea usuario, suscriptor o propietario".*

Que en este orden de ideas**, la empresa brinda** la posibilidad de acercarse al centro de Servicios de Aguas y Aguas de Pereira ubicado en la carrera 10 N° 17-55 piso 1 a los interesados en suscribir acuerdos de pago de los saldos en mora, con la finalidad de celebrar tales acuerdos de conformidad con la directiva de cartera expedida por la Gerencia, lo anterior **previa acreditación de la legitimación para actuar**, en donde con gusto se le facilitará el proceso de financiación.

Que por otra parte es importante hacer 03 aclaraciones: 1). La Empresa genera el corte en edad 02 a los inmuebles de uso residencial, lo que significa que para que se dé el procedimiento de suspención del servicio la Empresa espera el pago de la factura por más de 02 meses tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación y 2) El personal de terreno tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario. 3) que la instrucción dada a los funcionarios que realizan los procesos de suspensión y reconexión es informar a los suscriptores y/o usuarios en terreno que dichos procesos se adelantarán y facturarán, por lo cual se presume que el personal de terreno suministra la información completa y correcta a los usuarios al momento de ejecutar dichos procesos, puesto que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos goza de la presunción de buena fe.

Que finalmente se informa que aunque se está trabajando arduamente en ello, el software empresarial aún no tiene parametrizada la opción de congelar las sumas que se encuentran en reclamación, por lo cual el usuario puede optar por obviar de la factura el monto correspondiente al cobro objeto de recuso y cancelar el resto del valor facturado, ya que no está obligado a cancelar en las sumas que son objeto de reclamación hasta tanto la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronuncie sobre la decisión tomada en los actos administrativos de primera y segunda instancia, o en su defecto que frente a la resolución de primera instancia opere la firmeza del acto administrativo, así las cosas el efecto suspensivo consultado surtió efectos desde el día 20 de JUNIO de 2018.

FUNDAMENTOS LEGALES

Que el **DECRETO 1077 DE 2015** establece:

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

*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).

11. ***Acometida de alcantarillado.*** Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

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

15. ***Caja de inspección.*** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

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

28. ***Instalaciones internas de alcantarillado del inmueble.*** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

(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)

Por su parte, 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)

Artículo 135 de la ley 142 de 1994. *De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.*

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

Artículo 148 inciso 2 de la Ley 142 de 1994: *"No se cobrarán servicios no prestados", tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario".*

Artículo 154 de la ley 142 de 1994 inciso 3:. *"En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos."*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTHA LUCIA RUIZ SERNA identificado con C.C. No. 42069612 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARTHA LUCIA RUIZ SERNA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 11 # 5- 28 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTHA LUCIA RUIZ SERNA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1216134 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 228052-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ARACELLY FAJARDO FLOR** 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	**228052-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ARACELLY FAJARDO FLOR
Matrícula No	697201
Dirección para Notificación	asesorias.aff@outlook.es 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 integra, 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. 2741386

Resolución No. 228052-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228052 de 21 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en atención a la petición radicada el **21 de JUNIO de 2018** con el **N°. 228052** consistente en: *"[usuaria no conforme con tarifa aplicada en la facturación, manifiesta que desea estar presente en el momento de la visita favor llamar con anterioridad leer documento adjunto. (1. Solicita que para la matrícula 697201 se aplique el factor de contribución del 32%, 2. Se realice la devolución de los dineros recaudados y cobrados como mayor valor pagado desde la entrada en vigencia del acuerdo 046 de 2016]",* lo anterior respecto al predio ubicado en la CL 44 # 8 B- 34 barrio: TURIN con matrícula de servicios públicos No. 697201, nos permitimos precisarle lo siguiente:

Que el decreto 1077 de 2015 en su ARTÍCULO 2.3.1.1.1. atinente a las definiciones **en materia de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado** estipula: Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones: (…) 40. ***Servicio comercial***. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio."

Que de conformidad con lo anterior, para efectos de determinar si una actividad es comercial o no, resulta obligatoria la remisión al Código de Comercio, el cual en sus artículos 20 y 21 denominados: "ACTOS, OPERACIONES Y EMPRESAS MERCANTILES – CONCEPTO y OTROS ACTOS MERCANTILES respectivamente" establece:

Artículo 20: Son mercantiles para todos los efectos legales:

1) <u>La adquisición de bienes a título oneroso con destino a enajenarlos en igual forma, y la enajenación de los mismos</u>; (…)

12) **<u>Las empresas de fabricación, transformación, manufactura y circulación de bienes</u>**;

13) Las empresas de depósito de mercaderías, provisiones o suministros, espectáculos públicos y <u>expendio de toda clase de bienes</u>; (..)

17) Las empresas promotoras de negocios <u>y las de compra, venta, administración, custodia o circulación de toda clase de bienes</u>; (…)

19) <u>Los demás actos y contratos regulados por la ley mercantil.</u>

Artículo 21: <u>Se tendrán así mismo como mercantiles todos los actos de los comerciantes relacionados con actividades o empresas de comercio, y los ejecutados por cualquier persona para asegurar el cumplimiento de obligaciones comerciales</u>.

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

Que mediante el memorando Radicado No. 400-1401,00- 1218 el Subgerente del área Financiera y

Administrativa de la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira señaló las tarifas que mes a mes se aplicarán en el año 2018, las cuales contemplan los siguientes cambios:

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

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

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

Que a continuación se anexan las tarifas mes a mes en el año 2018, para los servicios de acueducto y alcantarillado de Pereira del inmueble objeto de estudio, teniendo en cuenta que es de uso COMERCIAL y está clasificado como estrato 04:

TARIFAS - SERVICIO DE ACUEDUCTO - TARIFAS DOMICILIARIAS

PEREIRA - NO MULTIUSUARIOS Y MULTIUSUARIOS

COSTOS MEDIOS

IPC	0.00%	0.00%	3.37%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
COSTO	MES DE CONSUMO											
	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
	MES DE FACTURACIÓN											
	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18	Ene-19
Costo Medio Administrativo (CMA)	9,463.41	9,463.41	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53
Cargo por Consumo (CC)	1,500.78	1,500.78	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

ESTRATO / USO	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	CONSUMO NO BÁSICO
Bajo - Bajo	69.2%	69.2%	0.0%
Bajo	38.4%	38.4%	0.0%
Medio - Bajo	12.7%	12.7%	0.0%
Medio	0.0%	0.0%	0.0%
Medio - Alto	58.7%	58.7%	58.7%
Alto	69.3%	69.3%	69.3%
Comercial	58.7%	58.7%	58.7%

Que por lo anteriormente expuesto, y teniendo en cuenta que en la visita técnica realizada el día **22 de JUNIO de 2018** por parte del equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se diagnosticó que: *"[En el inmueble **funciona un taller de metal mecánicas]"*** este Departamento concluye que **el uso del inmueble de matricula N°. 697201 es comercial** a la luz de la normativa vigente aplicable al sector relacionada anteriormente **no industrial**, en consecuencia las manifestaciones y solicitudes contenidas en el escrito de reclamo no son de recibo, no siendo por tanto procedente acceder a las pretensiones incoadas.

TARIFAS AÑO 2018 - EN PESOS CORRIENTES - PEREIRA

SERVICIO DE ACUEDUCTO

TARIFAS CARGO FIJO	NMT	IPC 3.37%					NMT					
ESTRATO / SECTOR	MES DE CONSUMO											
	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
	MES DE FACTURACIÓN											
	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18	Ene-19
Bajo - Bajo	2,914.73	2,914.73	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02	3,013.02
Bajo	5,829.46	5,829.46	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04	6,026.04
Medio - Bajo	8,261.56	8,261.56	8,540.15	8,540.15	8,540.15	8,540.15	8,540.15	8,540.15	8,540.15	8,540.15	8,540.15	8,540.15
Medio	9,463.41	9,463.41	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53
Medio - Alto	15,018.43	15,018.43	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87
Alto	16,021.56	16,021.56	16,561.82	16,561.82	16,561.82	16,561.82	16,561.82	16,561.82	16,561.82	16,561.82	16,561.82	16,561.82
Comercial	15,018.43	15,018.43	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87	15,524.87

TARIFAS CONSUMOS SECTOR NO RESIDENCIAL

SECTOR	MES DE CONSUMO											
	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
	MES DE FACTURACIÓN											
	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18	Ene-19
Comercial	2,381.73	2,381.73	2,462.05	2,462.05	2,462.05	2,462.05	2,462.05	2,462.05	2,462.05	2,462.05	2,462.05	2,462.05

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ARACELLY FAJARDO FLOR identificado con C.C. No. 42136611 por concepto de TARIFA INCORRECTA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora ARACELLY FAJARDO FLOR enviando citación a Correo Electrónico:, asesorias.aff@outlook.es haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ARACELLY FAJARDO FLOR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 697201 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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. 228053-52 de 11 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS OVIDIO PALACIO PALACIO** 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	**228053-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUIS OVIDIO PALACIO PALACIO
Matrícula No	1572544
Dirección para Notificación	MZ 25 CS 21 SAMARIA I

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 2741539

Resolución No. 228053-52

DE: 11 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228053 de 21 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día **21 de JUNIO de 2018** consistente en: *"Usuario se encuentra inconforme con el cobro de 3mt3 del consumo en el período de facturación JUNIO 2018. con observación bajo consumo. Predio desocupado hace dos meses. Su promedio normal es e 4mt3"*; lo referente al predio ubicado en la CL 33 D # 33- 97 MZ 25 CS 21 barrio SAMARIA I, con matrícula de servicios públicos No.1572544, se precisa lo siguiente según la información registrada en el software empresarial:

Que una vez verificado el sistema de información comercial de la Empresa, se encontró que el consumo correspondiente a 3mt3 corresponde en realidad al periodo de MAYO de 2018, no al período de junio de 2018 como erroneamente fue manifestado en el escrito del reclamo; por tanto este Departamento realizará por medio del presente acto administrativo el analisis referente a este período.

Que adicionalmente, resulta relevante informarle al usuario que sobre su inconformidad correspondiente al período de Junio de 2018 esta quedó radicada el día **26 de JUNIO de 2018** bajo el **N°. 228254** y al respecto este Departamento ya emitió respuesta mediante la resolución **228254-52 de 9 de JULIO de 2018**, lo anterior de conformidad con la Ley 1755 de 2015 que en el Artículo 19 dispone: *"(...)* ***Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores,*** *salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane, requisito que no se cumple en el presente reclamo.* Visto lo anterior, la inconformidad respecto del periodo de JUNIO de 2018 constituye una petición reiterativa, por lo cual la Empresa debe remitirse a las respuestas anteriores.

Que después de realizar las anteriores precisiones, este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **MAYO de 2018.**

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
MAYO DE 2018	Lectura actual 52 m3 menos **(-)** lectura anterior 49 m3 es igual **(=)** a **3 m3**	Sin anomalía. Bajo consumo

Que con ocasión del reclamo presentado, se realizó visita técnica al inmueble de matrícula N°. **1572544** y al equipo de medición **N°. P1515MMRSA74901AA** el día **22 de JUNIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: *"[Se revisó el predio en el cual no existen fugas, predio desocupado es un local]",* el equipo de medida está en buen estado y con un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de **71 m3**, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que en este orden de ideas, resulta imperativo efectuar dos precisiones: 1°. Que la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y 2°. Que la Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual, para visualizar lo anteriormente mencionado se procede a relacionar el reporte de lecturas y consumos facturados a la matricula 1572544 en los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir, **los consumos facturados**

en los periodos de DICIEMBRE DE 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL de 2018:

BPM | PQR | Totalizadoras | Lecturas

un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Causal	Observación
2018	Mayo	52	49	3	SIN ANOMALIA	BAJO CONSUMO
2018	Abril	49	49	0	SIN ANOMALIA	BAJO CONSUMO
2018	Marzo	49	48	1	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Febrero	48	45	3	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Enero	45	38	7	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2017	Diciembre	38	32	6	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION

Que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial de la Empresa, se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS OVIDIO PALACIO PALACIO identificado con C.C. No. 4341709 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 LUIS OVIDIO PALACIO PALACIO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 25 CS 21 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS OVIDIO PALACIO PALACIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1572544 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ysanchez**

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. 228092-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RAUL BAÑOL** 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	**228092-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	RAUL BAÑOL
Matrícula No	1742949
Dirección para Notificación	MZ 24 CS 70 VILLA SANTANA MONSERRATE

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 integra, 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. 2741794

Resolución No. 228092-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228092 de 22 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE JUNIO DE 2018 el señor RAUL BAÑOL identificado con C.C. No. 10122874, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228092 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1742949 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 24 CS 70 en el periodo facturados 2018-6.

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

Que en la revisión técnica realizada al inmueble de matrícula **N°. 1742949** y al equipo de medición **N°. P0915MMCAS91290AA** el día **25 de JUNIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se encontró lo siguiente: *"[Instalaciones en buen estado, este predio es una invasión al lado de la carretera. Se tomó lectura del medidor funciona correctamente. Solicita el usuario que le revisen por qué razón les ha llegado tan cara el agua que le revisen en el sistema dice el Señor]"*, el equipo de medida que está en buen estado registra una lectura acumulada de **703 m3**, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

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

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

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
JUNIO DE 2018	Lectura actual 701 m3 menos **(-)** lectura anterior 685 m3 es igual **(=)** a **16 m3**	Sin anomalía. No se percibe daños es consumo. 03 personas

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

Que en aras de brindar mayor tranquilidad al usuario se le informa que el consumo promedio de agua para una persona mensual oscila entre 5 a 7 m3, de ahí que ya que el inmueble según el sistema de información comercial y la visita técnica efectuada el día **25 de JUNIO de 2018** lo habitan **03** personas, el consumo de 16 m3 se considera normal.

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

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por RAUL BAÑOL identificado con C.C. No. 10122874 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 RAUL BAÑOL enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 24 CS 70 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RAUL BAÑOL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1742949 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 228101-52 de 11 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON FABER QUINTERO RAMIREZ** 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	**228101-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	JHON FABER QUINTERO RAMIREZ
Matrícula No	1275189
Dirección para Notificación	MZ 24 CS 23 PS 1 JOSE ANTONIO GALAN JOSE ANTONIO GALAN

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 228101-52

DE: 11 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228101 de 22 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en atención al reclamo presentado ante la Empresa el día **22 de JUNIO de 2018**, mediante el cual el usuario expresa su inconformidad en los siguientes términos: *"Usuario reclama porque hace más de 5 meses no llega factura al predio, no es fácil para él venir cada mes a reclamar copia de esta, solicita se la entreguen como debe ser cada mes en el predio. Solicita revisión, acalaración y solución"*; lo anterior respecto al predio ubicado en la MZ 24 CS 23 PS 1 barrio: JOSE ANTONIO GALAN con matrícula de servicios públicos No. 1275189, nos permitimos precisarle lo siguiente:

Que este Departamento informó de la inconformidad del reclamante por la entrega de la factura al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa, ya que ellos son los encargados de contactar a los contratistas de la Empresa DELTEC que reparten las facturas en todos los predios de la ciudad, quienes informaron el día 05 de JULIO de 2018 lo siguiente a saber*: "[Adjunto guías de la matricula 1275189 de los últimos cinco meses. Puerta blanca, frente blanco. (...)]".*

Que así mismo se procede a relacionar las guías de entrega de las facturas efectuadas por DELTEC S.A. en los periodos de FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO de 2018, en las cuales consta que se han entregado las facturas en la dirección del sistema de información comercial: MZ 24 CS 23 barrio JOSE ANTONIO GALAN,las cuales fueron remitidas por parte del Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa:

PERIODO DE FEBRERO DE 2018:

PERIODO DE MARZO DE 2018:

PERIODO DE ABRIL DE 2018:

PERIODO DE MAYO DE 2018:

PERIODO DE JUNIO DE 2018:

Que con la finalidad de verificar la dirección de entrega que corresponde al inmueble de matrícula N°.1275189 y al equipo de medición **N°. 1015MMCAF007814AA** , se realizó visita tecnica el día 9 **de JULIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, encontrando lo siguiente: *"[Medidor funcionando para un local Se anexan fotos]",* el equipo de medida está en buen estado y con un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de 49 **m3.**

Que de acuerdo al registro fotográfico anexo en la visita técnica del día 9 de julio de 2018, se pudo evidenciar, que el color de la fachada reportada en el informe de entrega de las facturas, no corresponde con la fachada del predio reclamante, concluyendose que se ha presentado confusión en el proceso de la entraga de las facturas.

Que por lo anterior, este Departamento comisionó al Departamento de Facturación y Cartera mediante la solicitud N°. **2745774** para que realice el seguimiento respectivo al predio de matrícula N°. **1275189** para evitar que se presenten confusiones a futuro en la entrega de las facturas.

Que finalmente, consideramos queda resuelta la inconformidad del usuario y que se han tomado las medidas pertinentes con el fin de que en los próximos períodos se entregue la factura en el predio de matrícula N°. 1275189.

Que así mismo, se le informa que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura como son la página www.aguasyaguas.com.co, opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioskos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la red multicolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados, **con lo cual evitaría el desplazamiento hasta las instalaciones de la Empresa en los casos en los cuales no encuentre la factura en el predio**.

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.*

Artículo 14 de la Ley 142 de 1994, numeral *14.9. Factura de servicios públicos. Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.*

Artículo 147 de la ley 142 de 1994. *Naturaleza y requisitos de las facturas. "Las facturas de los servicios*

públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos".

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JHON FABER QUINTERO RAMIREZ identificado con C.C. No. 10102039 por concepto de ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA 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 JHON FABER QUINTERO RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 24 CS 23 PS 1 JOSE ANTONIO GALAN haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución NO procede recurso alguno, por tratarse de un asunto diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ysanchez**

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. 228143-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **mauricio gonzales** 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	**228143-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	mauricio gonzales
Matrícula No	123125
Dirección para Notificación	studio4.admon@gmail.com CENTRO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 2742269

Resolución No. 228143-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228143 de 25 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE JUNIO DE 2018 el (la) señor(a) mauricio gonzales identificado con C.C. No. 10134250, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 228143 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 123125 Ciclo: 2 ubicada en: CL 15 # 6- 51 en el (los) periodo(s) facturados(s)

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE JULIO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Paola Cortes como usuario del servicio público y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA52453AA el cual registra una lectura acumulada de 1498 m3. Se revisó el predio el cual existe fuga en tubería pealpe después del medidor a unos 10 o 15 cms dicha tubería se encuentra fisurada, Usuaria solicita que por favor le, manden funcionarios de la empresa a corregir dicha fuga , Funciona bodega.

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial del predio con matrícula de servicios públicos No. **123125**, se observó que se ha venido facturando en los últimos 5 periodos por diferencia de lectura registrada por el aparato de medida del predio, y que el mismo **no obedece** a un incremento en el consumo significativo, por lo cual se procedió con el cobro del servicio de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, así:

Sector Hidraúlico: 1.19B-Centro norte B

Nom Suscriptor: SUAREZ PELAEZ ANA-LIBIA

Dirección: CL 15 # 6- 51

E-Mail:

Dirección Ayuda:

Barrio: CENTRO

Ciclo: CICLOS 2

Act Económica: VIVIENDA FAMILIAR

Resumen | Lecturas | BPM | PQR

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Causal	% desv
ACUEDI	2018	Julio	1	1500	1478	22	40	SIN ANOMALIA	0,45
ACUEDI	2018	Junio	1	1478	1410	40	40	SIN ANOMALIA	0
ACUEDI	2018	Junio	2	1478	1410	68	40	SIN ANOMALIA	-0,7
ACUEDI	2018	Mayo	1	1410	1392	18	44	SIN ANOMALIA	0,59
ACUEDI	2018	Mayo	2	1410	1392	18	44	SIN ANOMALIA	0,59
ACUEDI	2018	Abril	1	1392	1392	0	43	SIN ANOMALIA	43
ACUEDI	2018	Abril	2	1392	1392	0	43	SIN ANOMALIA	43
ACUEDI	2018	Marzo	1	1392	1370	22	45	SIN ANOMALIA	0,51
ACUEDI	2018	Marzo	2	1392	1370	22	45	SIN ANOMALIA	0,51

No obstante lo anterior, se procedió con el envío del personal técnico a efectuar la revisión al predio y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 03 DE JULIO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Paola Cortes como usuario del servicio público y Edwin Velez 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° P1415MMRSA52453AA el cual registra una lectura acumulada de 1498 mt3, y se encontró lo siguiente: "**SE REVISÓ EL PREDIO Y SE DETECTÓ FUGA EXTERNA ADELANTE DEL MEDIDOR, TUBERÍA FISURADA, EL CUAL SE LE RECOMIENDA REPARAR AL USUARIO EN EL TRAMO DEL MEDIDOR A LA ENTRADA DEL PREDIO."**

De acuerdo a lo anterior, se puede colegir que si bien no existió una desviación significativa en el consumo, el mismo si se incremnto debido a la fuga externa encontrada por el personal de la Empresa, por lo cual, se procederá a reliquidar lo facturado por consumo del período de JUNIO de 2018 de acuerdo con el promedio del predio en el periodo anterior es decir mayo que fue de (18 mt3), cuyo valor se verá reflejado en el próximo período de facturación, de la siguiente manera:

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-110165** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-6	408	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-6	408	5	27	8019	43303	-35284
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	408	5	27	7757	41887	-34130
NC CONTRIB	2018-6	408	5	27	4553	24588	-20035

ACUEDUCTO							
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-6	408	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-6	408	5	27	4707	25419	-20712

Se informa que se creó la OT No. 2745820 dirigida al Grupo de Redes, con el fin de que se proceda a reparar la fuga, cuyos valores serán asumidos por el usuario.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por mauricio gonzales identificado con C.C. No. 10134250 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) mauricio gonzales enviando citación a Correo Electrónico:, studio4.admon@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: mauricio gonzales la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 123125 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 228144-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DUBIER CASTAÑO OTALVARO** 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	**228144-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	DUBIER CASTAÑO OTALVARO
Matrícula No	523852
Dirección para Notificación	CL 16 # 6- 37 LC 7 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 integra, 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. 2742231

Resolución No. 228144-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228144 de 25 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE JUNIO DE 2018 el señor DUBIER CASTAÑO OTALVARO identificado con C.C. No. 6111603, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 228144 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 523852 Ciclo: 2 ubicada en: CL 16 # 6- 37 LC 7 en el periodo facturado 2018-6

Que Departamento se pronunciará respecto a las pretensiones incoadas en los siguientes términos a saber:

Que verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que desde el período de **MAYO de 2017** hasta el período de **JUNIO de 2018** se facturó por promedio debido a que no se encontraba el medidor. Los consumos facturados por promedio arrojaron un total de **0 m3** así:

Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo facturado por promedio
2018	Junio	180	155	25
2018	Mayo	155	155	0
2018	Abril	155	155	0
2018	Marzo	155	155	0
2018	Febrero	155	155	0
2018	Enero	155	155	0
2017	Diciembre	155	155	0
2017	Noviembre	155	155	0
2017	Octubre	155	155	0
2017	Septiembre	155	155	0
2017	Agosto	155	155	0
2017	Julio	155	155	0
2017	Junio	155	155	0
2017	Mayo	155	153	2
			TOTAL	**0 M3**

Que en este orden de ideas, para el periodo de **JUNIO de 2018** el medidor registró de **180 m3 a 155 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **25 m3,** que al restarle los **0 m3** facturados por promedio desde **MAYO de 2017** hasta **MAYO de 2018**, da como resultado **25 m3.**

Predio 523852 Número 2553293
Proceso REVISION CAUSALES DE NO LECTURA Clase CAUSAL DE LECTURA DE OBSERVACION
Fecha radicación 09/06/2017 7:30:05 a. Vence 12/06/2017 7:30:05 a. Solicitante
Observaciones VERIFICAR PREDIO POR : 2 - CERRADO NO HAY LLAVES. NUM MEDIDOR: 0615MMCCT061590AA. ULTIMA LECTURA: 155. EDAD DE CARTERA: 1.
Cerrar
MEDIDOR INTERNO DESOCUPADO

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **26 de JUNIO de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: *"[El local funciona como bodega, allí se revisó 01 sanitario, 01 lavamanos y no existen fugas]".* El medidor **N°. 0615MMCCT061590AA** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registró una lectura acumulada de **181 m3**.

Que teniendo en cuenta que respecto del inmueble objeto de estudio se presentó una omisión de lectura del equipo de medida por parte de la Empresa puesto que el medidor es interno y el predio estaba desocupado, pero en visita efectuada el día **26 de JUNIO de 2018** se diagnosticó El medidor **N°. 0615MMCCT061590AA** si fue posible de leer, este Departamento concluye que tal omisión riñe con lo consagrado en el inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994 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 (…) La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. (…). Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario (…).*

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

Que para este despacho resulta ajustado a derecho hacer efectivo el contenido normativo que consagra los derechos del usuario, actuando con equidad, justicia y ante todo con honestidad contractual donde debe primar el respeto en la relación jurídica, basados en los principios de confianza legítima, buena fe y lealtad contractual, lo anterior aunado a los artículos 146 y 148 de la ley 142 de 1.994, y a las resoluciones proferidas por la CRA en la materia, ya que es de la esencia contractual en materia de servicios públicos, que se pague un precio justo por un servicio y un consumo realmente recibido, de donde se colige que se debe subsanar la condición que menoscabe tal presupuesto procesal, por ello se le informa que este Departamento procederá a corregir las anomalías presentadas en la facturación, ocasionada por omisión de lectura del medidor entre los periodos de **MAYO de 2017** hasta el período de **MAYO de 2018** accediendo a las pretensiones incoadas para con ello dar cabal aplicación a la normativa vigente aplicable al sector, es decir, se reliquidará el consumo facturado en el periodo de **JUNIO de 2018** de conformidad con el promedio histórico del inmueble correspondiente a **04 m3.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-105149** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-6	480	4	25	3643	22767	-19124
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	480	4	25	6206	38785	-32579
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-6	480	4	25	3766	23536	-19770
AJUSTE A LA DECENA	2018-6	480	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA	2018-6	480	0	0	-5	-4	-1

ALCANTARILLADO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-6	480	4	25	6415	40095	-33680

Que finalmante, se notifica que dada la dificultad existente para revisar el medidor, este Departamento mediante la solicitud **N°. 2745557** comisionó al área de medición para que procedan a reubicar el medidor de forma que sea posible revisar el equipo cada vez que se requiera.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DUBIER CASTAÑO OTALVARO identificado con C.C. No. 6111603 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 DUBIER CASTAÑO OTALVARO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 16 # 6- 37 LC 7 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: DUBIER CASTAÑO OTALVARO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 523852 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 228220-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR CHAVEZ** 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	**228220-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	HECTOR CHAVEZ
Matrícula No	642090
Dirección para Notificación	CL 16 #5-47 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 integra, 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. 2742905

Resolución No. 228220-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228220 de 27 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE JUNIO DE 2018 el señor HECTOR CHAVEZ identificado con C.C. No. 16202368, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 228220 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 642090 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 14 BIS # 28- 63 en los periodos facturados 2018-5,2018-6.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el predio de matrícula **N°. 642090** en los periodos de **MAYO y JUNIO de 2018.**

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

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
MAYO DE 2018	Lectura actual 847 m3 menos **(-)** lectura anterior 824 m3 es igual **(=)** a **23 m3**	Sin anomalía. 5 personas, consumo para dos pisos, no dejan revisar, no está el dueño, piso 1 desocupado.
JUNIO DE 2018	Lectura actual 878 m3 menos **(-)** lectura anterior 847 m3 es igual **(=)** a **31 m3**	Sin anomalía. Se verificó lectura.

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **29 de JUNIO de 2018** por parte del equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente, a saber: *"[Predio solo, se lee el medidor, el medidor no registra".* El medidor registró una lectura acumulada de **883 m3**, la cual es coherente con la registrada en el software empresarial, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

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

Que visto lo anterior, tenemos que en el caso concreto y que nos atañe, no se pudo revisar las instalaciones internas del inmueble en la visita técnica efectuada por la empresa el día **29 de JUNIO de 2018** con ocasión del reclamo impetrado a la prestadora, pese a que al momento de la interposición del reclamo se le informó al usuario sobre la necesidad de facilitar la realización de las visitas técnicas y este requerimiento no se cumplió, contrariando lo dispuesto en el contrato de Servicios Públicos Domiciliarios que estipula en la CLÁUSULA DÉCIMA sobre las obligaciones del suscriptor o usuario literal *n) "Permitir la revisión de las instalaciones internas (…)",* así que de acuerdo a lo encontrado en el sistema de información comercial y a la visita técnica antedicha se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por HECTOR CHAVEZ identificado con C.C. No. 16202368 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 HECTOR CHAVEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 16 #5-47 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HECTOR CHAVEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 642090 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 228292-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA ISABEL GUINAND MEJIA** 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	**228292-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ANA ISABEL GUINAND MEJIA
Matrícula No	782870
Dirección para Notificación	CR 17 # 9 - 40 APTO 702 EDIF BADAJOZ PINARES DE SAN MARTIN PINARES DE SAN MARTIN

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 2743866

Resolución No. 228292-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228292 de 29 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE JUNIO DE 2018 la señora ANA ISABEL GUINAND MEJIA identificada con C.C. No. 34052312, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228292 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 782870 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 17 # 9- 40 APTO 702 en el periodo facturados 2018-6.

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

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

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
JUNIO DE 2018	Lectura actual 269 m3 menos **(-)** lectura anterior 263 m3 es igual **(=)** a **06 m3**	Sin anomalía. Sin observación.

Que en la revisión técnica realizada al inmueble de matrícula **N°. 782870** y al equipo de medición **N°. 0915MMCEL91805AA** el día **06 de JULIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: *"[Se revisó el predio, no hay fugas visibles, en el inmueble habita 01 persona]"*, el equipo de medida registra una lectura acumulada de **272 m3**, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que en este orden de ideas, resulta imperativo efectuar dos precisiones: 1°. Que la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y 2°. Que la Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual, para visualizar lo anteriormente mencionado se procede a relacionar el reporte de lecturas y consumos facturados a la matricula **782870** en los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir, **los consumos facturados en los periodos de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2018**:

Resumen | Lecturas

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Medidor	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Causal	Observación
2018	Junio	0915MMCEL91805AA	269	263	6	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Mayo	0915MMCEL91805AA	263	260	3	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Abril	0915MMCEL91805AA	260	257	3	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Marzo	0915MMCEL91805AA	257	254	3	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Febrero	0915MMCEL91805AA	254	253	1	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Enero	0915MMCEL91805AA	253	250	3	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANA ISABEL GUINAND MEJIA identificado con C.C. No. 34052312 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora ANA ISABEL GUINAND MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 # 9 - 40 APTO 702 EDIF BADAJOZ PINARES DE SAN MARTIN 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 ISABEL GUINAND MEJIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 782870 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 228260-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

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

Resolución No	**228260-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LEOPOLDO RAMIREZ VALDES
Matrícula No	1101898
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 12 PS 2 2500 LOTES

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 2743559

Resolución No. 228260-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228260 de 29 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en atención al reclamo interpuesto ante la Empresa el día **29 de JUNIO de 2018** mediante el cual el usuario expresa su inconformidad en los siguientes términos: *"[usuario se encuentra inconforme con el cobro de 0 mt3 en mayo 2018 y 0 mt3 en junio 2018 sin observación, usuario manifiesta en el predio viven 3 personas, no hay razón para que la factura llegue por este valor, solicita revisión y reliquidación]",* lo anterior respecto al predio ubicado en la MZ 2 CS 12 PS 2 del barrio: 2500 LOTES con matrícula de servicios públicos No. 1101898, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el predio de matrícula **N°. 1101898** en los periodos de **MAYO y JUNIO de 2018.**

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

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
MAYO DE 2018	Lectura actual 679 m3 menos **(-)** lectura anterior 679 m3 es igual **(=)** a **0 m3**	Sin anomalía. Sin observación.
JUNIO DE 2018	Lectura actual 679 m3 menos **(-)** lectura anterior 679 m3 es igual **(=)** a **0 m3**	Sin anomalía. Sin observación.

Que según la información registrada en el sistema de información comercial anteriormente relacionada, se deduce que el software empresarial asumió que el predio objeto de análisis tenía bajo consumo, razón por la cual facturó **0 m3** en los periodos de **MAYO y JUNIO de 2018**.

Que en la revisión técnica realizada el día **03 de JULIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se encontró que en el inmueble habitan **04** personas, no se perciben fugas, así como también se encontró el equipo de medida N°. **0915MM89840AA frenado** registrando una lectura acumulada de **679 m3**, por lo cual el propietario del inmueble autorizó el cambio del medidor.

Que con fundamento en los argumentos expuestos, en los periodos **MAYO y JUNIO de 2018** el servicio de acueducto se utilizó más no se facturó debido a que el medidor se diagnosticó como frenado de conformidad con las revisión técnica anteriormente referida, por lo cual se modificará el consumo de los periodos **MAYO y JUNIO de 2018** facturando **08 m3** correspondientes al promedio histórico del inmueble, al tenor del Artículo 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a cargo de la matrícula reclamante de **44072** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons.	Cons.	Valor	Valor	Rebajado

			Liq.	Fact.	Liq.	Fact.	
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-5	490	8	0	-1629	0	-1629
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-5	490	8	0	12830	0	12830
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-6	490	8	0	12830	0	12830
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-5	490	8	0	12411	0	12411
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	490	8	0	12411	0	12411
SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-5	490	8	0	-1576	0	-1576
SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-6	490	8	0	-1576	0	-1576
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-6	490	8	0	-1629	0	-1629

Que así mismo, se le notifica al usuario que este Departamento **comisionó al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud No. 2745575 para que proceda a la instalación inmediata del medidor,** ya que el medidor instalado se encuentra frenado, en razón de lo cual no se podrá obtener un consumo real de predio en los próximos periodos de facturación.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LEOPOLDO RAMIREZ VALDES identificado con C.C. No. 10100512 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor LEOPOLDO RAMIREZ VALDES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 12 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEOPOLDO RAMIREZ VALDES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1101898 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 228280-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

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

Resolución No	**228280-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MIGUEL ANDRES HERNANDEZ
Matrícula No	627547
Dirección para Notificación	MZ 8 CS 12 CIUDADELA PERLA DEL OTUN

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 integra, 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. 2743564

Resolución No. 228280-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228280 de 29 DE JUNIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE JUNIO DE 2018 el señor MIGUEL ANDRES HERNANDEZ identificado con C.C. No. 9869565, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 228280 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 627547 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 8 CS 12 en el periodo facturado 2018-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el **03 de JULIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N°. **P1515MMRSA64600AA**, el cual registra una lectura acumulada de **733 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, predio ocupado por **10** personas, no se detectaron ningún tipo de fugas que induzcan al incremento del consumo, el medidor registra el consumo de 03 niveles.

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

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIÓN
MAYO DE 2018	Lectura actual 646 m3 menos **(-)** lectura anterior 646 m3 es igual **(=)** a **0 m3**	Medidor no se puede leer. Medidor tapado con llantas. Facturación de **24 m3** por Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.
JUNIO DE 2018	Lectura actual 716 m3 menos **(-)** lectura anterior 646 m3 es igual **(=)** a **70 m3**	Sin anomalía. Consumo para varias familias. Se ajustan los cobros ya que el mes anterior se cobró promedio sin lectura.

Que en este orden de ideas, para el periodo de **MAYO de 2018** al predio no se le pudo tomar lectura; razón por la cual la Empresa facturó el consumo con base en el promedio histórico del predio que es de **24 mt3**, para el período **JUNIO de 2018** al predio se le tomó lectura, por lo cual la Empresa procedió a descontar el consumo facturado por promedio en el período anterior, es decir, que no se facturaron los **70 m3** que arrojó la diferencia de lectura, se facturaron **46 m3**, pues se descontaron los **24 m3** que ya habían sido facturados.

Que por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor, por cuanto la Empresa facturó el consumo con base en la diferencia de lectura y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Así mismo es de resaltar que el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

Que finalmente resulta pertinente señalar lo estipulado en el *ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17., del DECRETO 1077 de 2015, respecto del Mantenimiento de las acometidas y medidores, a saber: **"Es obligación del suscriptor***

o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos", lo que a todas luces no se está cumpliendo por parte del usuario y/o suscritor del servicio de acueducto.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MIGUEL ANDRES HERNANDEZ identificado con C.C. No. 9869565 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 MIGUEL ANDRES HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 8 CS 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial,

ordenar a: MIGUEL ANDRES HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 627547 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 228308-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CARIDAD ARBOLEDA** 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	**228308-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA CARIDAD ARBOLEDA
Matrícula No	470757
Dirección para Notificación	CL 84 # 27 B- 19 MZ 42 CS 503 A LENINGRADO I

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 2743881

Resolución No. 228308-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228308 de 3 DE JULIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE JULIO DE 2018 la señora MARIA CARIDAD ARBOLEDA identificada con C.C. No. 2917181, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 228308 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 470757 Ciclo: 12 ubicada en: CL 84 # 27 B- 19 MZ 42 CS 503 A en los periodos facturados 2018-5,2018-6

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el **06 de JULIO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N°. **0715MMCEL74311AA**, el cual registra una lectura acumulada de **830 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, predio ocupado por **02** personas, no se detectaron ningún tipo de daños que induzcan al incremento del consumo, no le restaron lectura anterior.

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

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIÓN
MAYO DE 2018	Lectura actual 816 m3 menos **(-)** lectura anterior 816 m3 es igual **(=)** a **0 m3**	Medidor no se puede leer. Cerrado no hay llaves. Facturación de **10 m3** por Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.
JUNIO DE 2018	Lectura actual 827 m3 menos **(-)** lectura anterior 816 m3 es igual **(=)** a **11 m3**	Sin anomalía. Consumo normal.

Que en este orden de ideas, para el periodo de **MAYO de 2018** al predio no se le pudo tomar lectura; razón por la cual la Empresa facturó el consumo con base en el consumo por aforo, ya que el inmueble lo ocupan **02** personas y tomando como base que el consumo promedio mensual por persona oscila entre 5 a 7 m3 facturó **10 m3**, para el período **JUNIO de 2018** al predio se le tomó lectura, pero dicha lectura correspondía a los dos periodos (**MAYO y JUNIO de 2018**), y la Empresa no procedió a descontar el consumo facturado por promedio en el período anterior.

Que para este despacho resulta ajustado a derecho hacer efectivo el contenido normativo que consagra los derechos del usuario, actuando con equidad, justicia y ante todo con honestidad contractual donde debe primar el respeto en la relación jurídica, basados en los principios de confianza legítima, buena fe y lealtad contractual, lo anterior aunado a los artículos 146 y 148 de la ley 142 de 1.994, y a las resoluciones proferidas por la CRA en la materia, ya que es de la esencia contractual en materia de servicios públicos, que se pague un precio justo por un servicio y un consumo realmente recibido, de donde se colige que se debe subsanar la condición que menoscabe tal presupuesto procesal.

Que dados los argumentos expuestos, se reliquidará el consumo facturado de más en el período de **JUNIO de 2018** por **01 mt3**, ya que en el periodo de **MAYO de 2018** no se pudo tomar lectura al medidor y se cobró por aforo **10 m3**, y para **JUNIO de 2018** se facturó los dos periodos. Así mismo es de resaltar que el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-19436** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-6	421	1	11	-616	-6774	6159
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-6	421	1	11	-596	-6553	5957
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-6	421	1	11	1551	17065	-15514
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-6	421	1	11	1604	17642	-16038

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA CARIDAD ARBOLEDA identificado con C.C. No. 2917181 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA CARIDAD ARBOLEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 84 # 27 B- 19 MZ 42 CS 503 A 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 CARIDAD ARBOLEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 470757 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 228337-52 de 11 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CONSUELO SANTAMARIA POSADA** 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	**228337-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	CONSUELO SANTAMARIA POSADA
Matrícula No	1920073
Dirección para Notificación	CR 4 # 25- 170 EL COFRE

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 integra, 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. 228337-52

DE: 11 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228337 de 3 DE JULIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día **3 de JULIO de 2018** consistente en: *"usuaria se encuentra inconforme con el cobro de reconexión del servicio por valor de $35.937 en el periodo de facturación de junio 2018. usuaria manifiesta que el servicio no fue suspendido. Solicita revisión y reliquidación."*; lo referente al predio ubicado en la CR 4 # 25- 170 barrio EL COFRE, con matrícula de servicios públicos No.1920073, se precisa lo siguiente según la información registrada en el software empresarial:

PERIODO	EDAD	FECHA LÍMITE DE PAGO	FECHA DE CORTE	FECHA DE PAGO
MAYO DE 2018	02	**6/JUNIO/18**	8/JUNIO/18	**12/JUNIO/18**

Que el Departamento de Servicio Al Cliente realizó la verificación en el Sistema de Información Comercial donde se encontró que para el período de mayo de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar), por un valor total **TREINTA MIL CIENTO TREINTA PESOS** ($30.130), **con fecha límite de pago el 6 de JUNIO de 2018.**

Que por lo anterior, el día 8 de junio de 2018 al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio y el funcionario manifestó bajo gravedad de juramento que la suspensión del servicio fue ejecutada, tal y como consta en la siguiente acta:

ACTA DE CORTE:

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

ACTA DE CORTE DEL SERVICIO

ORDEN Nro. 1214016

SECUENCIA: 1214016

FECHA: 7 DE JUNIO DE 2(SALDO: 30.130 EDAD: 2

MATRICULA: 1920073 JOSE ZULUAGA GARCIA

CR 4 # 25- 170 EL COFRE

AYUDA DIRECCION: EL COFRE

ESTRATO: Estrato 2 CLASE USO: RESID-EST 2

CICLO: 14 RUTA: 11 - 57750

MEDIDOR: P1619MMRSAM6134AA

TIPO DE CORTE: CORTE ACUEDUCT

OBSERVACIONES

SEÑOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO DE SU FACTURA , LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE RESTABLECERA EL SERVICIO LLAMANDO A LA LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO, LA CUAL SERA EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.

"Cuidar el AGUA es tarea de todos. Empecemos hoy, mañana puede ser demasiado tarde"

LA PRESENTE ORDEN DE SUSPENSIÓN SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 140 DE LA LEY 142 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 19 DE LA LEY 689 DE 2001, POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. ASÍ MISMO SE LE INFORMA QUE PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARÁ ESTRICTO CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR EL ARTÍCULO 31 DEL DECRETO 302 DE 2001, EN CUANTO A QUE SERÁ NECESARIO QUE EL USUARIO O SUSCRIPTOR ELIMINE LA CAUSA QUE ORIGINÓ LA SUSPENSIÓN, IGUALMENTE DEBERÁ CANCELAR LAS TARIFAS DE RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS COBROS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACIÓN DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 13 N 17 – 68, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

OPOSICION DEL USUARIO ☐ PREDIO SOLO ☐ FOTO USUARIO NO FIRMA

FECHA DE EJECUCION (mes/ dia/ año): 6/8/18 HORA LABOR 152

USUARIO ☐ TESTIGO ☐ RESPONSABLE

Certifico bajo gravedad de juramento que el corte del servicio fue ejecutado

Que por lo anterior, es necesario resaltar que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos **goza de la presunción de buena fe** y de no ser así, no es suficiente afirmarlo, sino probarlo y se observa que el usuario no allegó prueba siquiera sumaria para demostrar que nunca le suspendieron el servicio. Por lo tanto, la certificación bajo gravedad de juramento realizada por el funcionario, se tiene como prueba suficiente para probar la suspensión del servicio.

Que posteriormente en el software empresarial se encontró que el día **12 de junio de 2018,** es decir después de la fecha límite de pago el usuario realizó el pago de la factura y por tanto la Empresa procedió a enviar al inmueble a un funcionario para reconectar el servicio el día **14 de junio de 2018**, procedimiento que efectivamente fue realizado, tal como consta en el software empresarial:

Causal reconexión	Fecha reconexión	Realiza Reconexion	Medio reconexión	Predio
RECONEXION NORMAL	14/06/2018 11:40:00 a. m.	69407	RECONEXION EJECUTADA	1920073

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

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

Que lo expuesto anteriormente se puede concluir que el valor de TREINTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS ($35.937), por concepto de reconexión del servicio **no será reliquidado, pues su facturación está ajustada a derecho.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Artículo 142 de la ley 142 de 1994*. Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones*

previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CONSUELO SANTAMARIA POSADA identificada con C.C. No. 29383005 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 a la señora CONSUELO SANTAMARIA POSADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 25- 170 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: CONSUELO SANTAMARIA POSADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1920073 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ysanchez**

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. 228416-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUCIANO DIAZ ARBOLEDA** 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	**228416-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUCIANO DIAZ ARBOLEDA
Matrícula No	234484
Dirección para Notificación	CR 7 # 29- 24 SECTOR 1 DE FEBRERO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 2744725

Resolución No. 228416-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228416 de 5 DE JULIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE JULIO DE 2018 el señor LUCIANO DIAZ ARBOLEDA identificado con C.C. No. 10071780, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 228416 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 234484 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 7 # 29- 24 en el periodo facturado 2018-6.

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

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

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIÓN
JUNIO DE 2018	Lectura actual 8988 m3 menos **(-)** lectura anterior 8909 m3 es igual **(=)** a **79 m3**	Sin anomalía. Sin observación. Tipo de consumo: Normal

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada al inmueble objeto de estudio el día **06 de JULIO de 2018** en la que participó el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A, se determinó que: el inmueble que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el equipo de medida N° **0915MM89913AA**, el cual registra una lectura acumulada de **9052 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector. *"[Funciona hotel, se revisaron 11 sanitarios encontrándose fuga por agua stop en la N°. 01 y N° 02]".*

Que por lo anterior, resulta perentorio solicitar al usuario que si a la fecha no han reparado las fugas anteriormente señaladas, procedan a la mayor brevedad posible a repararlas.

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

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

Que por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, el predio presenta varias fugas visibles, las cuales son responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura, en consecuencia, la Empresa considera que el consumo facturado en el periodo **JUNIO de 2018** es correcto y no serán objeto de modificación alguna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que

pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUCIANO DIAZ ARBOLEDA identificado con C.C. No. 10071780 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 LUCIANO DIAZ ARBOLEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 29- 24 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: LUCIANO DIAZ ARBOLEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 234484 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 228427-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARINA BERNAL** 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	**228427-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA BERNAL
Matrícula No	258251
Dirección para Notificación	CR 10 BIS # 28- 18 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 integra, 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. 2744746

Resolución No. 228427-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228427 de 5 DE JULIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE JULIO DE 2018 el (la) señor(a) LUZ MARINA BERNAL identificado con C.C. No. 24549130, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 228427 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 258251 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 10 BIS # 28- 18 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-6.

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 9 de Julio de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 1418 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 4 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Junio de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó 32 mt3, de 1362 mt3 pasó a 1394 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

CONCLUYENDOSE

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con

instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ MARINA BERNAL identificado con C.C. No. 24549130 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ MARINA BERNAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 BIS # 28- 18 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MARINA BERNAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 258251 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 228451-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA LUCIA RIOS BENITEZ** 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	**228451-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA RIOS BENITEZ
Matrícula No	193110
Dirección para Notificación	CL 20 # 8- 16 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 integra, 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. 2745123

Resolución No. 228451-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228451 de 6 DE JULIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE JULIO DE 2018 el (la) señor(a) MARTHA LUCIA RIOS BENITEZ identificado con C.C. No. 24941623, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 228451 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 193110 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 20 # 8- 16 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5.

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

En atención a su reclamo radicado el día 06 de JULIO de 2018 e ingresado en el sistema de información comercial con el número No. 228451, correspondiente a la matrícula No. 193110 predio ubicado en la CLL 20 # 8- 16 EDIFICIO JORGE GUTIERREZ P.H, en el cual adjuntó documento que la acredita como Administradora del EDIFICIO JORGE GUTIERREZ P.H,,, con fecha de expedición del 17 de ABRIL de 2018, y se requiere que **documento actualizado, con un termino no superior a 30 días**, por lo tanto, se le informa que en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2017 se le solicita completar la petición suministrando **los documentos requeridos** y relacionando el número del reclamo al que pertenece, para lo cual se le otorga un término de QUINCE (15) DIAS Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta de lo solicitado se procederá a archivar el expediente.

De otro lado, se le reitera que para que sus actuaciones tenga plena validez debe presentar la debida legitimación actualizada y la fotocopia de la cédula, documentos sin el cual no se le atenderán los reclamaciones o recursos presentados por usted.

Lo anterior con fundamento legal en el **inciso 2° del Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, Artículo 17 que establece:**

"**Artículo 17.** ***Peticiones incompletas y desistimiento tácito.*** *En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de QUINCE (15) DIAS.*

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

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo

que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar incompleta la petición presentada por la señora MARTA LUCIA RIOS BENITEZ identificado con C.C. No. 24.941.623 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución

ARTICULO 2o. Solicitar a la señora MARTA LUCIA RIOS BENITEZ identificado con C.C. No. 24.941.623 completar la información consistente en la presentación de los documentos ACTUALIZADOS de la persona jurídica, para lo cual se le otorga un término máximo de QUINCE (15) DIAS. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta se procederá a archivar el expediente.

ARTICULO 3o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARTA LUCIA RIOS BENITEZ enviando citación a la CLL 20 # 8- 16 EDIFICIO JORGE GUTIERREZ P.H, enviando una copia de la misma.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por tratarse de asuntos diferentes a los consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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. 228470-52 de 10 DE JULIO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MAURICIO DOMINGUEZ** 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	**228470-52**
Fecha Resolución	10 DE JULIO DE 2018
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE JULIO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE JULIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MAURICIO DOMINGUEZ
Matrícula No	456962
Dirección para Notificación	MZ 16 LT 17 SAN FERNANDO

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 integra, 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. 228470-52

DE: 10 DE JULIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 228470 de 9 DE JULIO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 9 DE JULIO DE 2018 el (la) señor(a) MAURICIO DOMINGUEZ identificado con C.C. No. 10023427, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 228470 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 456962 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 16 LT 17 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-6.

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de MAYO de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar en predio RESIDENCIAL) por valor de $87.070, con fecha límite de pago el 01/06/2018.

Encontrándose que la Empresa generó el día 05 **de JUNIO de 2018,** la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el predio el día 06/06/2018 y ejecutó la orden de corte **a la 1:00 p.m.** por el retardo en el pago en la ***factura No 44451591*** del período de mayo **de 2018** y se ejecutó el corte, se cumplió el presupuesto legal, para proceder al corte del servicio, pues presentó atraso en el pago de dos facturas.

Adicional a lo anterior, se revisó el histórico de pagos de la matrícula de la referencia, encontrando que el usuario efectuó un pago ***el día 06 de junio de 2018, a las 3:30 p.m. es de aclarar que el pago fue realizado después de la ejecución de la orden de corte y el pago*** se realizó extemporáneamente, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto**. La orden de reconexión se generó el día 08 de junio de 2018, cuando eliminó la causa que dio origen al corte del servicio y se grabó la novedad: se encontro reconectado.**

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual o mayor a 2 meses en mora, inmueble con clase de uso Residencial, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio. Dichos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario, razón por la cual el valor del corte y la reconexión no será modificado.

Por lo tanto, el cobro por el procedimiento de corte y reconexión liquidado a esta matrícula por valor de $35.937 en el periodo de facturación de **junio de 2018** es correcto, de acuerdo a lo estipulado en la **RESOLUCION CRA 424 DE 2007 artículo 5°,** donde se establece el valor por el procedimiento de corte y la reconexión y para el año 2018 es de $35.937.

FUNDAMENTOS LEGALES

- **Artículo 96 y 142 de la Ley 142 de 1994**

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

Artículo 140 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. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

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

COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO
RESOLUCION CRA 424 DE 2007
(julio 12)
Diario Oficial No. 46.709 de 3 de agosto de 2007

Artículo 5°. *Cargo máximo por corte o reconexión del servicio público de acueducto. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto, cuando se trate de actividades de corte y reconexión bajo la tecnología de referencia de taponamiento de la acometida, podrán cobrar por las actividades de corte o reconexión del servicio los siguientes valores, cada vez que haya lugar a las mismas:*

a) Corte: 2.4% del salario mínimo mensual legal vigente;
b) Reconexión: 2.2% del salario mínimo mensual legal vigente.

Parágrafo. En todo caso, para que se restablezca el servicio luego de un corte, no habrá lugar al cobro de cargos por una nueva conexión.."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MAURICIO DOMINGUEZ identificado con C.C. No. 10023427 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) MAURICIO DOMINGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 LT 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: MAURICIO DOMINGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 456962 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE JULIO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **e0350**