

**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. 5996-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUSTAVO ARVEY CARDONA 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:

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Resolución No</b>             | <b>5996-52</b>                          |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018                      |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                       |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                     |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                     |
| Nombre del Peticionario          | GUSTAVO ARVEY CARDONA PEREZ             |
| Matrícula No                     | 19615887                                |
| Dirección para Notificación      | CL 2 E # 7 B - 05 ESQUINA ALFONSO LOPEZ |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2728748

## RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 22 DE MAYO DE 2018, el señor(a) GUSTAVO ARVEY CARDONA PEREZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2018-5, 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 25 DE MAYO DE 2018, visita que fue atendida por Gustavo Cardona, y en tal revisión se detectó que tiene instalado el medidor nuevo N° P1715MMRSA106237AA que pertenece al predio con matrícula No 19615887, tenía una lectura acumulada de 000 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) MAYO 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 **-33057** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 19615887.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 1095     | 2018-5  | 414    | 0          | 12          | 0          | -2364       | 2364     |
| 3006     | 2018-5  | 414    | 0          | 0           | 0          | -9          | 9        |
| 2501     | 2018-5  | 414    | 0          | 12          | 0          | 19246       | -19246   |
| 1090     | 2018-5  | 414    | 0          | 12          | 0          | -2444       | 2444     |
| 3007     | 2018-5  | 414    | 0          | 0           | -5         | -1          | -4       |
| 3007     | 2018-5  | 414    | 0          | 0           | 0          | 9           | -9       |
| 2500     | 2018-5  | 414    | 0          | 12          | 0          | 18617       | -18617   |

Atentamente,



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

Proyectó: **e0350**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 6009-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                               |
|----------------------------------|-------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>6009-52</b>                |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018            |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>             |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018           |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018           |
| Nombre del Peticionario          | JOSE OLMEDO GONZALEZ SALAZAR  |
| Matrícula No                     | 1159771                       |
| Dirección para Notificación      | MZ 10 CS 05 PS 1 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 íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 31 DE MAYO DE 2018, el señor(a) JOSE OLMEDO GONZALEZ SALAZAR, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2018-5, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

Se observa en el histórico de lecturas, que el medidor P1715MMRSA96152AA que pertenece al predio con matrícula No 1159771, presenta una lectura acumulada de 43 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura, pues no hay aprovechamiento del servicio al encontrarse desocupado.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) MAYO 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 **-31554** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1159771.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 2501     | 2018-5  | 414    | 0          | 10          | 0          | 16038       | -16038   |
| 3007     | 2018-5  | 414    | 0          | 0           | -3         | 0           | -3       |
| 2500     | 2018-5  | 414    | 0          | 10          | 0          | 15514       | -15514   |

Atentamente,



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 5902-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                                     |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>5902-52</b>                      |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018                  |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                 |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                 |
| Nombre del Peticionario          | MARIA AMPARO SERNA HOLGUIN          |
| Matrícula No                     | 892547                              |
| Dirección para Notificación      | MZ 30 CS 5 - 80 CAMILO LAS MERCEDES |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2728611

PEREIRA, 31 DE MAYO DE 2018

Señor (a):

**MARIA AMPARO SERNA HOLGUIN**

MZ 30 CS 5 - 80 - CAMILO LAS MERCEDES

Teléfono: 3107138538

PEREIRA

**DERECHO DE PETICIÓN:**

**No. 5902 Radicado el 22 DE MAYO DE 2018**

**Matrícula No.:**

**892547**

Calidad del Peticionario:

Propietario

Causal de la Petición:

SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN:** USUARIO SOLICITA QUE SE LE RECONECTE EL SERVICIO DEL AGUA YA QUE AFIRMA SER USUARIO EN CONDICION ESPECIAL. AFIRMA QUE LA EMPRESA NO ACEPTA QUE CANCELE EL SERVICIO POR CUOTAS.

En atención a su escrito petitorio radicada el día 22 de Mayo de 2018, mediante el cual la usuaria manifiesta se le reconecte el servicio de agua, según la usuaria tiene una especial protección constitucional y que a pesar que realizó el pago le suspendieron el servicio, manifiesta la usuaria que ella ha tenido la voluntad de pago y la Empresa no le permite pagar el servicio por cuotas; lo referente al predio ubicado en la MZ 30 CS 580 barrio Camilo las Mercedes, con matrícula de servicios públicos No 892547, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 24 de Mayo de 2018 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 913 mt<sup>3</sup>, el medidor de este inmueble surte dos predios donde viven 5 personas, el primer piso está ocupado y está en arrendamiento, en el segundo vive la reclamante la cual es una persona de la tercera edad, que tiene un problema de salud que le dificulta el caminar. Se observa que el predio tiene el servicio, no está suspendido, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

La usuaria en el escrito manifiesta que la Empresa no le permite pagar el servicio por cuotas, se revisó el sistema de información comercial de la Empresa y se puede observar que la usuaria a la fecha tiene 24 facturas pendientes por cancelar por un valor de \$1'462.000 pesos, con una edad de 24 meses; y la Empresa si le ha facilitado realizar financiaciones de la deuda; pero, a realizados tres y las tres las ha incumplido.

Ahora bien, si la usuaria considera que es de especial protección constitucional, no es solo manifestarlo sino demostrarlo, ya que la Empresa no tiene por qué saber la condición de sus usuarios, así mismo se le informa que el derecho fundamental al mínimo vital ha sido reconocido desde 1992 en forma extendida y reiterada por la jurisprudencia constitucional de la Corte como un derecho que se deriva de los principios de Estado Social de derecho, dignidad humana y solidaridad, en concordancia con los derechos fundamentales a la vida, a la integridad personal y a la igualdad en la modalidad de decisiones de protección especial a personas en situación de necesidad manifiesta.

Por último, se le informa que la alcaldía de Pereira, desde el 1 de Enero de 2017 implementa el programa de mínimo vital gratis, que permite otorgar a los hogares de estrato 1 y 2, con puntaje de SISBEN no mayor a 30, seis (6) metros cúbicos mensuales de agua y saneamiento más los cargos fijos; así entonces, si un hogar tiene un consumo de hasta 6 metros cúbicos mensuales, con la aplicación del programa su factura de agua le llegará por un valor de cero pesos (\$0). Para acceder al Mínimo vital, el interesado debe presentar copia de la factura al día, fotocopia de la cédula, certificado del SISBEN y diligenciar el formulario.

Con respecto a la suspensión del servicio, el cobro que realizan las empresas de servicios públicos, así como la suspensión de éstos en caso de incumplimiento en el pago, tienen respaldo en el ordenamiento jurídico y constituyen actuaciones legítimas a la luz del artículo 365 de la Constitución. Sin embargo, en virtud de la prevalencia de los derechos fundamentales, dichas empresas deben abstenerse de suspender un servicio público esencial en caso de incumplimiento en el pago, cuando (i) las personas afectadas por esa medida sean sujetos de especial protección constitucional; (ii) se trate de establecimientos constitucionalmente

protegidos en atención al servicio que prestan y las condiciones de vulnerabilidad e indefensión de sus usuarios; (iii) esté debidamente acreditado que se trata de usuarios que carecen de recursos económicos suficientes para sufragar el costo del servicio y (iv) se constate que el accionante no realizó conexiones fraudulentas a las redes de suministro.

## FUNDAMENTOS LEGALES APLICABLES AL CASO EN ESTUDIO

**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:*

*La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.*

**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, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

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

**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) MARIA AMPARO SERNA HOLGUIN.

Conforme a lo establecido en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, le hago saber que contra la presente decisión tiene derecho a interponer los recursos de reposición ante este Departamento y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual dispone del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación del presente oficio; igualmente le informo que se dará aplicación a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en cuanto que 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 (5) períodos de facturación.

Dado en PEREIRA, el 31 DE MAYO DE 2018

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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



**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. 82-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Resolución No</b>             | <b>82-52</b>   |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018                                   |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>ACCEDE</b>  |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                                  |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                                  |
| Nombre del Peticionario          | DIEGO FERNANDO ROJAS C                               |
| Matrícula No                     | 182550   |
| Dirección para Notificación      | pereira@andinaseguridad.com.co PINARES DE SAN MARTIN |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 82-52

En atención a la queja radicada el día 18 de Mayo de 2018, mediante el cual el usuario requiere de una revisión urgente porque se observa el incremento en el consumo, sin una justificación evidente, según el usuario sean realizado reparaciones pertinentes en las instalaciones pero aun no así el consumo continua y la negligencia del funcionario enviado es demasiada; lo referente al predio ubicado en la Carrera 16 Bis No 11-80 Pinares de San Martin, con matrícula de servicios públicos No 182550, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Por solicitud del usuario el Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, envió al inmueble un funcionario para que se realizara una revisión técnica a las instalaciones del predio, en visita efectuada el día 22 de Mayo de 2018, se encontró que en el predio laboran 6 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, se observa que el equipo de medida gira con las llaves cerradas, por lo tanto se solicitó visita con el geófono para descartar o confirmar una posible fuga interna.

La visita con el geófono fue realizada el día 23 de Mayo de 2018, en la cual se detectó una fuga interna, ubicada a la entrada al baño de la gerencia, de esta fuga fue informado el señor Diego Fernando Rojas, identificado con cedula de ciudadanía No 16070349, **y se le solicitó la reparación inmediata de la fuga y se le informa que durante los próximos 2 periodos de facturación se le facturará el promedio histórico que era de 14 m3. Pasado ese término se facturará por diferencia de lectura.** En consecuencia se puedo establecer que el incremento en el consumo se debe a la fuga interna que presentaba el inmueble. Los consumos facturados en los periodos de Marzo, Abril y Mayo de 2018 son los siguientes:

| PERIODO | LECTURA ACTUAL | LECTURA ANTERIOR | CONSUMO |
|---------|----------------|------------------|---------|
| Marzo   | 105            | 69               | 36      |
| Abril   | 153            | 105              | 48      |
| Mayo    | 200            | 153              | 47      |

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

*Se le 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.*

En el periodo de Abril de 2018 en el predio se presentó un incremento en el consumo, por lo tanto el día 18 de Mayo de 2018 el grupo de Previa a la Facturación envió un funcionario para revisar las instalaciones internas del predio y no se pudo revisar porque no se permitió el ingreso al predio.

Ahora bien, en la resolución No 225515-52 del día 26 de Febrero de 2018 la Empresa ya se había pronunciado sobre los consumos facturados en los periodos de Noviembre, Diciembre de 2017, Enero y Febrero de 2018, y se observó que en el inmueble existía una fuga en el agua stop del tanque del sanitario, es decir una fuga externa la cual era responsabilidad del usuario y no de la Empresa prestado del servicio.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar ACCEDE** el reclamo presentado por DIEGO FERNANDO ROJAS C identificado con C.C. No. 16070349 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución; ya que se pudo establecer que el incremento en el consumo en los periodos de Marzo, Abril y Mayo de 2018 se debe a una fuga interna que se presenta en el inmueble.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIEGO FERNANDO ROJAS C enviando citación a Correo Electrónico:, pereira@andinaseguridad.com.co haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIEGO FERNANDO ROJAS C la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 182550 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, solo sobre los consumos facturados en los periodos de Marzo, Abril y Mayo de 2018, ya que en la resolución No 225515-52 la Empresa ya se había pronunciado sobre los consumos de los periodos de Noviembre, Diciembre de 2017, Enero y Febrero de 2018; 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 31 DE MAYO DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: c3647

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 83-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>83-52</b>                       |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018                 |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO ACCEDE</b>                   |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                |
| Nombre del Peticionario          | LINA MERCEDES GIL DIAZ             |
| Matrícula No                     | 1461292                            |
| Dirección para Notificación      | linagil3186@hotmail.com SAMARIA II |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2728816

Pereira, 31 DE MAYO DE 2018

Señor (a):  
LINA MERCEDES GIL DIAZ  
linagil3186@hotmail.com  
Teléfono: 3384864

Radicación: 83 del 21 DE MAYO DE 2018  
Matrícula: 1461292  
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA:** DESPEJAR DE LOS ESCOMBROS LA RAMPA DE ACCESO DE LA MOTO A MI CASA, EN LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE, LA REMUNERACIÓN ECONÓMICA POR LOS INCONVENIENTES CAUSADOS.

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

En atención a la queja radicada el 21 DE MAYO DE 2018, se envió personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 24 de mayo de 2018 y se procedió a remover los escombros de la rampa, dejando despejada la entrada, los cuales le impedían bajar la moto.

En cuanto a la remuneración económica que solicita por los inconvenientes causados, debiéndose movilizar en bus por no poder bajar la moto del antejardin a la avenida, este Departamento NO ACCEDE a su petición, por considerarla no pertinente ni conducente.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) LINA MERCEDES GIL DIAZ identificado con C.C. No. 42165367 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) LINA MERCEDES GIL DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación: linagil3186@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



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

Proyectó: **e0350**

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17904-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                                 |
|----------------------------------|---------------------------------|
| <b>Recurso No</b>                | <b>17904-52</b>                 |
| Fecha Resolución Recurso         | 31 DE MAYO DE 2018              |
| RECLAMO                          | 226701 de 3 DE MAYO DE 2018     |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>REVOCA</b>                   |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018             |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018             |
| Nombre del Peticionario          | GERARDO DE JESUS CHAPARRO ABRIL |
| Identificación del Peticionario  | 70066684                        |
| Matrícula No.                    | 828533                          |
| Dirección para Notificación      | CR 17 # 42- 36 CS 5 LOS CEDROS  |

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 17904-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17904 DE 22 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226701 DE 19 DE ABRIL 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) GERARDO DE JESUS CHAPARRO ABRIL, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 70066684 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226701-52 de 3 DE MAYO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 828533 Ciclo 5, ubicada en la dirección CR 17 # 42- 36 CS 5, Barrio LOS CEDROS en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 22 DE MAYO DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el consumo del período de abril de 2018, habitan dos personas, solicita histórico de consumos, al respecto me permito precisar 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, misma que se intentó realizar 25 de mayo de 2018, por parte del personal del Departamento de Servicio al Cliente y el predio se encontraba solo, sin embargo se constató que al predio se presta el servicio de acueducto a través de acometida de 1/2" de diámetro, tiene instalado el medidor N° **P1415MMRSA44412AA**, el cual presenta una lectura acumulada de **433 m3**, el uso es residencial, el nivel de ocupamiento es de **dos (2) personas**, **la acometida y el medidor se observaron en buen estado.**

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **abril de 2018**, facturó 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.*" sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó y que en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

#### **2.6 Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y Actas de visita**

*Toda visita de instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida, por el prestador deberá:*

- *Ser efectuada por un empleado o contratista del prestador, quien se identificará mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.*
- *Dejar registrado lo sucedido durante la visita en un Acta de Instalación o Acta de Revisión del Medidor, según el caso, en el que se haga constar el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.*

*El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.*

*El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:*

- *Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia,*
- *Características generales de la conexión y de los equipos de medida,*
- *Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados,*
- *Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble,*
- *Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es al lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente,*
- *Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida,*
- *Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio,*
- *Nomenclatura del inmueble,*
- *Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende,*
- *Observaciones sobre el estado del equipo de medida,*
- *Un espacio para las observaciones de quien atiende la visita.*

*El prestador deberá permitir que los comentarios y observaciones del usuario o suscriptor queden debidamente consignados y hagan parte del expediente.*

Se adjunta relación de consumo solicitada de la matrícula 828533:

| Resúmenes del predio 828533 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (32) |            |          |             |            |         |          |      |              |                     |              |  |
|---|------------|----------|-------------|------------|---------|----------|------|--------------|---------------------|--------------|--|
| Lecturas del predio 828533 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (32)  |            |          |             |            |         |          |      |              |                     |              |  |
| Añade un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna                                |            |          |             |            |         |          |      |              |                     |              |  |
| Servicio/Año  | Mes        | Inactivo | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio | Tipo | Fec de lect. | Observación         | Causal       |  |
| ACUED 2018  | Mayo       | 1        | 429         | 421        | 8       | 13 V     |      | 13/05/2018   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2018  | Abril      | 1        | 421         | 404        | 15      | 12 V     |      | 12/04/2018   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2018  | Marzo      | 1        | 406         | 395        | 11      | 11 V     |      | 12/03/2018   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2018  | Febrero    | 1        | 395         | 384        | 11      | 11 V     |      | 12/02/2018   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2018  | Enero      | 1        | 384         | 365        | 19      | 9 V      |      | 12/01/2018   | SE VERIFICO LECTURA | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2018  | Enero      | 2        | 384         | 365        | 19      | 9 V      |      | 12/01/2018   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2017  | Diciembre  | 1        | 365         | 355        | 10      | 9 V      |      | 12/12/2017   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2017  | Noviembre  | 1        | 355         | 345        | 10      | 8 V      |      | 12/11/2017   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2017  | Octubre    | 1        | 345         | 335        | 10      | 8 V      |      | 12/10/2017   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2017  | Septiembre | 1        | 335         | 328        | 7       | 8 V      |      | 12/09/2017   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2017  | Agosto     | 1        | 328         | 320        | 8       | 9 V      |      | 12/08/2017   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2017  | Julio      | 1        | 320         | 310        | 10      | 9 V      |      | 12/07/2017   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2017  | Junio      | 1        | 310         | 303        | 7       | 9 V      |      | 11/06/2017   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2017  | Mayo       | 1        | 303         | 297        | 6       | 9 V      |      | 11/05/2017   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2017  | Abril      | 1        | 297         | 289        | 8       | 9 V      |      | 10/04/2017   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2017  | Marzo      | 1        | 289         | 279        | 10      | 9 V      |      | 10/03/2017   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2017  | Febrero    | 1        | 279         | 267        | 12      | 8 V      |      | 10/02/2017   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |
| ACUED 2017  | Enero      | 1        | 267         | 259        | 8       | 7 V      |      | 10/01/2017   | SIN OBSERVACION     | SIN ANOMALIA |  |

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrojadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período reclamado (abril ) al consumo promedio, es decir 11 m3.

Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO. .

Que por lo anterior, 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.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-20029** detallado así:

| Concepto                   | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO  | 2018-4  | 400    | 11         | 15          | 10356      | 14122       | -3766    |
| CONSUMO ACUEDUCTO          | 2018-4  | 400    | 11         | 15          | 17065      | 23271       | -6206    |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO       | 2018-4  | 400    | 11         | 15          | 10017      | 13660       | -3643    |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2018-4  | 400    | 11         | 15          | 17642      | 24057       | -6415    |

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por GERARDO DE JESUS CHAPARRO ABRIL en contra de la Resolución No. 226701-52 de 3 DE MAYO DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO. CREDITO** a la Matrícula No. 828533 la suma de **-20029**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 31 DE MAYO DE 2018



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17909-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                               |
|----------------------------------|-------------------------------|
| <b>Recurso No</b>                | <b>17909-52</b>               |
| Fecha Resolución Recurso         | 31 DE MAYO DE 2018            |
| RECLAMO                          | 226969 de 15 DE MAYO DE 2018  |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>REVOCA</b>                 |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018           |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018           |
| Nombre del Peticionario          | EUDES DE JESUS HERRERA OSPINA |
| Identificación del Peticionario  | 10090337                      |
| Matrícula No.                    | 714519                        |
| Dirección para Notificación      | MZ 46 CS 17 2500 LOTES        |

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 17909-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17909 DE 23 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226969 DE 27 DE ABRIL 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) EUDES DE JESUS HERRERA OSPINA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10090337 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226969-52 de 15 DE MAYO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 714519 Ciclo 12, ubicada en la dirección MZ 46 CS 17, Barrio 2500 LOTES SECTOR B en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 23 DE MAYO DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque efectivamente tiene una fuga interna, solicita revisar y reliquidar consumos, al respecto me permito precisar 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 realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 31 de mayo de 2018, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida y las instalaciones hidráulicas se encontraron en buen estado, el medidor registraba una lectura acumulada de 337 m<sup>3</sup>, el nivel de ocupamiento es de 2 personas, con el geófono, se detectó fuga imperceptible debajo del lavaplatos, se le informó el sitio exacto para que cambie el tramo de la tubería.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en los períodos de ABRIL Y MAYO DE 2018 al consumo promedio de 9 m<sup>3</sup>, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se **REVOCO** la decisión inicial y se concedió lo pedido

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, porque el consumo no se

reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO. .

Que por lo anterior, 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.

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.”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-19908** detallado así:

| Concepto                          | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO        | 2018-4  | 408    | 9          | 13          | -5543      | -8006       | 2463     |
| ND SUBSIDIO ACUEDUCTO             | 2018-5  | 408    | 9          | 12          | -5362      | -7149       | 1787     |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2018-5  | 408    | 0          | 0           | 0          | -4          | 4        |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2018-5  | 408    | 9          | 12          | 14434      | 19246       | -4811    |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2018-4  | 408    | 9          | 15          | 14434      | 24057       | -9623    |
| ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO        | 2018-5  | 408    | 9          | 12          | -5543      | -7390       | 1848     |
| ND SUBSIDIO ACUEDUCTO             | 2018-4  | 408    | 9          | 13          | -5362      | -7744       | 2383     |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2018-4  | 408    | 9          | 15          | 13962      | 23271       | -9308    |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2018-5  | 408    | 9          | 12          | 13962      | 18617       | -4654    |
| AJUSTE A LA DECENA                | 2018-4  | 408    | 0          | 0           | 0          | -3          | 3        |

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la



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

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por EUDES DE JESUS HERRERA OSPINA en contra de la Resolución No. 226969-52 de 15 DE MAYO DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO. CREDITO** a la Matrícula No. 714519 la suma de **-19908**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 31 DE MAYO DE 2018



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17915-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| <b>Recurso No</b>                | <b>17915-52</b>             |
| Fecha Resolución Recurso         | 31 DE MAYO DE 2018          |
| RECLAMO                          | 226909 de 7 DE MAYO DE 2018 |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>REVOCA</b>               |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018         |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018         |
| Nombre del Peticionario          | JUAN MANUEL BERRIO ARBELAEZ |
| Identificación del Peticionario  | 18523292                    |
| Matrícula No.                    | 981787                      |
| Dirección para Notificación      | CR 23 # 18- 44 PS 2 BOSTON  |

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. 17915-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17915 DE 24 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226909 DE 26 DE ABRIL 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) JUAN MANUEL BERRIO ARBELAEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 18523292 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226909-52 de 7 DE MAYO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 981787 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 23 # 18- 44 PS 1, Barrio BOSTON en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 24 DE MAYO 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 226909-52

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 28 de MAYO de 2018 encontrando medidor No. 0815MMCAF86915AA con lectura de 1615 m3; el predio está desocupado, las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de **MARZO de 2018** el medidor registró de **1566 m3 a 1603 m3**, arrojando una diferencia de **37 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **5 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", **dejando pendiente por facturar 32 m3.**

El día 23 de MARZO de 2018 se dejó notificación para ejecutar visita de revisión previa, la cual se realizó el día 2 de ABRIL de 2018; sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo y desocupado.

Para el período de **ABRIL de 2018** el medidor registró de **1603 m3 a 1608 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **5 m3**, que sumado a los **32 m3** pendientes por facturar del período de **MARZO de 2018** dan como resultado **37 m3.**

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

No obstante, en el período de ABRIL de 2018 se facturó el consumo con desviación significativa sin antes ejecutar la visita de revisión previa con todos los requisitos legales, porque no fue posible revisar las instalaciones internas; generando una vulneración del debido proceso del usuario del servicio. Por tal razón se reliquidará el consumo facturado en el período de ABRIL de 2018 por promedio de **0 m3, debido a que el predio está desocupado.**

Para el período de MAYO de 2018 el medidor registró de **1608 m3 a 1608 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **0 m3**; sin embargo, se facturó por promedio de **21 m3** por la observación del Sistema de:” MEDIDOR FRENADO”. No obstante, en la visita realizada se encontró que el medidor no está frenado sino que el predio está desocupado, por esta razón se reliquidará el período de MAYO de 2018 por diferencia de lectura de 0 m3.

En consecuencia, este Departamento REVOCA la decisión inicial, debido a que no se respetó el debido proceso al NO realizar la visita de revisión previa con los requisitos legales, y se reliquidará el período de ABRIL de 2018 por promedio de 0 m3 y el período de MAYO de 2018 por diferencia de lectura de 0 m3. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitem del recurrente.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-172586** detallado así:

| Concepto                       | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|--------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| ND<br>SUBSIDI<br>ACUEDUC<br>TO | 2018-5  | 483    | 0          | 13          | 0          | -2561       | 2561     |
| CONSUM<br>O<br>ACUEDUC<br>TO   | 2018-5  | 483    | 0          | 21          | 0          | 32579       | -32579   |
| ND                             | 2018-4  | 483    | 0          | 13          | 0          | -2561       | 2561     |

|                                   |        |     |   |    |    |       |        |
|-----------------------------------|--------|-----|---|----|----|-------|--------|
| SUBSIDIO ACUEDUCTO                |        |     |   |    |    |       |        |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2018-4 | 483 | 0 | 0  | 0  | -3    | 3      |
| ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO        | 2018-4 | 483 | 0 | 13 | 0  | -2648 | 2648   |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2018-4 | 483 | 0 | 37 | 0  | 59341 | -59341 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2018-5 | 483 | 0 | 0  | -5 | 0     | -5     |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO        | 2018-5 | 483 | 0 | 21 | 0  | 33680 | -33680 |
| CONSUMO ACUEDUCTO                 | 2018-4 | 483 | 0 | 37 | 0  | 57401 | -57401 |
| AJUSTE A LA DECENA                | 2018-5 | 483 | 0 | 0  | -2 | 0     | -2     |
| ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO        | 2018-5 | 483 | 0 | 13 | 0  | -2648 | 2648   |

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por JUAN MANUEL BERRIO ARBELAEZ en contra de la Resolución No. 226909-52 de 7 DE MAYO DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO. CREDITO** a la Matrícula No. 981787 la suma de **-172586**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

**ARTICULO TERCERO.** Si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 31 DE MAYO 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. 17917-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Recurso No</b>                | <b>17917-52</b>                      |
| Fecha Resolución Recurso         | 31 DE MAYO DE 2018                   |
| RECLAMO                          | 226822 de 7 DE MAYO DE 2018          |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO ACCEDE</b>                     |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                  |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                  |
| Nombre del Peticionario          | VIVIANA MARTINEZ MUÑOZ               |
| Identificación del Peticionario  | 1088255834                           |
| Matrícula No.                    | 1861897                              |
| Dirección para Notificación      | MZ 24 CS 27 VILLA SANTANA MONSERRATE |

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 17917-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17917 DE 25 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226822 DE 24 DE ABRIL 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 la señora VIVIANA MARTINEZ MUÑOZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 1088255834 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226822-52 de 7 DE MAYO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1861897 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 24 CS 78, Barrio VILLA SANTANA MONSERRATE en los periodos facturado 2018-3,2018-5,2018-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día **25 de MAYO de 2018** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: *"[No es justo que me cobren un consumo acumulado, la casa ha estado desocupada, estrato bajo y sin fugas de agua, no hay razón para que se facture algo tan desproporcional. Los consumos acumulados son inexistentes]"*. Además solicita se revoque y modifique la decisión tomada en la resolución 226822-52.

Al respecto le preciso lo siguiente:

Que este Departamento verificó el consumo facturado en los periodos de **MARZO, ABRIL y MAYO de 2018** en el sistema de información comercial encontrando lo siguiente, a saber:

Que para el período de **FEBRERO de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **1186 m3 a 974 m3**, arrojando una diferencia de **212 m3** respecto del período de **ENERO de 2018**, sin embargo, la Empresa solo facturó el consumo promedio equivalente, es decir, **75 m3**, mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 *"Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores"*, **dejando pendiente por facturar 137 m3**. Además se registra la siguiente observación: *"Consumo pendiente por facturar"*.

Que para el período de **MARZO de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **1288 m3 a 1186 m3**, arrojando una diferencia de **102 m3** respecto del período de **FEBRERO de 2018**, que sumado a los **137 m3** pendientes por facturar de **FEBRERO de 2018** da como resultado **239 m3**, sin embargo la empresa facturó **102 mt3**, **dejando pendiente por facturar 137 m3**.

Que el día **22 de MARZO de 2018** la empresa entregó en el inmueble objeto de reclamo (Predio solo), la notificación de **VISITA DE REVISIÓN PREVIA** a la facturación donde se le informaba que con ocasión a la presencia de una desviación significativa se visitaría el inmueble el día **28 de MARZO de 2018 a las 12:00 pm**. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **1327 m3**.

Que el día **28 de MARZO de 2018 a las 12:00 pm** se realizó **VISITA PREVIA** al inmueble, encontrando lo siguiente, a saber: *"[El estado físico de la acometida: En buen estado, el estado del medidor: En buen estado, el estado de las instalaciones internas y su funcionamiento: Medidor registra a gran velocidad, imposibilidad para cerrar llave de paso]"*. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **1343 m3**. **Usuario no llegó a la cita, NOTA:** vecino es nuevo y desconoce ocupamiento.



Que el día **05 de ABRIL de 2018** la empresa entregó en el inmueble objeto de reclamo, la notificación de **VISITA DE REVISIÓN PREVIA** a la facturación donde se le informaba que con ocasión a la presencia de una desviación significativa se visitaría el inmueble el día **11 de ABRIL de 2018 a las 02:00 pm**. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **1365 m3**. Recibió la notificación la señora Viviana Martínez M.

Que el día **11 de ABRIL de 2018 a las 02:00 pm** se realizó **VISITA PREVIA** al inmueble, encontrando lo siguiente, a saber: *"[El estado físico de la acometida: En buen estado, el estado del medidor: En buen estado, el estado de las instalaciones internas y su funcionamiento: Medidor registra a gran velocidad, con llaves cerradas]"*. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **1382 m3**. Atendió la señora Viviana Martínez M.

Que para el período de **ABRIL de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **1389 m3 a 1288 m3**, arrojando una diferencia de **101 m3** respecto del período de **MARZO de 2018**, que sumado a los **137 m3** pendientes por facturar de **FEBRERO de 2018** da como resultado **238 m3**, sin embargo la empresa facturó **101 mt3, dejando pendiente por facturar 137 m3**.

Que por ello, el equipo de revisores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P., efectuaron visita técnica con geófono el **25 de ABRIL de 2018**, en la cual el funcionario diagnosticó lo siguiente: *"[no existen fugas en el momento de la visita]"*.

Que para el período de **MAYO de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **1432 m3 a 1389 m3**, arrojando una diferencia de **43 m3** respecto del período de **ABRIL de 2018**, que sumado a los **137 m3** pendientes por facturar de **FEBRERO de 2018** da como resultado **180 m3**, Además se registra la siguiente observación: *"se cobran 137 mts pendientes de febrero y consumo de mayo, se revisó el predio no se encontró fugas los días 03/28/18 y 04/11/18 se hizo visita con geófono 2708085 se observa que no existen fugas en el momento de la visita. 25/04/2018"*. Por lo cual la empresa facturó **180 mt3**, no quedando consumos pendientes por facturar para próximas facturaciones.

Que en visita realizada por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **21 de MARZO de 2018** con ocasión al reclamo, se encontró lo siguiente, a saber: *"[Predio solo, nota el propietario no llega sino en horas de la noche]"*. El equipo de medida N° **P1515MMRSA79691AA** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registraba una lectura acumulada de **1427 m3**.

Que en aras de brindar cabal respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar otra inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **31 de MAYO de 2018** donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la empresa, el equipo de medida N° **P1515MMRSA67235AA** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registraba una lectura acumulada de **1435 m3**, habitan el inmueble **02** personas hace 18 meses. *"Se visitó el predio, se revisaron sus instalaciones, no se observa ningún tipo de fuga, el medidor tiene la llave de paso cerrada, se abrió la llave de paso, el medidor no gira estando el predio sólo, predio desocupado hace un mes"*.

Que en este orden de ideas, las pruebas arrojadas al proceso se enmarcan dentro de lo establecido en la normativa vigente, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas en el inmueble de matrícula N°. **1861897** por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

Que en consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial, ya que se presentó diferencia de lectura aunque el predio se reporte como desocupado, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura, en razón a lo cual la Empresa considera que el consumo facturado por el equipo de medida N°. **1861897** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal durante los periodos de **MARZO, ABRIL y MAYO** es correcto y no será objeto de modificación alguna, además teniendo en cuenta que de acuerdo a los medios de prueba, se garantizó el debido proceso, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamientos de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios

Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente, quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él, dando así cumplimiento a la legislación vigente, de ahí que la Empresa ha actuado de conformidad con la ley 142 de 1994, especialmente los siguientes artículos:

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

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

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

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

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 VIVIANA MARTINEZ MUÑOZ y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 226822-52 de 7 DE MAYO 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 31 DE MAYO DE 2018



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

Proyectó: dmmuneton

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17928-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| <b>Recurso No</b>                | <b>17928-52</b>             |
| Fecha Resolución Recurso         | 31 DE MAYO DE 2018          |
| RECLAMO                          | 226877 de 8 DE MAYO DE 2018 |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>REVOCA</b>               |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018         |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018         |
| Nombre del Peticionario          | CARMEN MOLINA URIBE         |
| Identificación del Peticionario  | 24948982                    |
| Matrícula No.                    | 199547                      |
| Dirección para Notificación      | CRA 6 # 23 -48 CENTRO       |

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 17928-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17928 DE 28 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226877 DE 25 DE ABRIL 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) CARMEN MOLINA URIBE, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24948982 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226877-52 de 8 DE MAYO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 199547 Ciclo 2, ubicada en la dirección CL 23 # 5- 57, Barrio LAGO URIBE en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 DE MAYO DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el consumo facturado hace año y medio se encuentra desocupado, solicita reliquidar cobro, al respecto me permito precisar 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 efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 26 de ABRIL de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 96 m3, el servicio se encontraba suspendido..

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **FEBRERO de 2018**, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de 65 m3 que registró el equipo de medida se facturaron **4 m3**, quedando pendiente por facturar **61 m3**, y para el período de **ABRIL DE 2018** se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, el inmueble se encontró desocupado, y por lo tanto, al metro cubico que registró el equipo de medida **en ABRIL** se le agregaron los **61 m3** dejados de facturar en el período de febrero, para un total de consumo facturado de 62 m3, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al

promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de **ABRIL de 2018**, cobrando el consumo promedio equivalente a **6 m3**.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **ABRIL DE 2018**, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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.

2) Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO**.

3) Que por lo anterior, 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.

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.*

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

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

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

*El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores."*

## CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-255370** detallado así:

| Concepto                   | Periodo | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| NC CONTRIB ACUEDUCTO       | 2018-4  | 483    | 6          | 62          | 5464       | 56461       | -50997   |
| AJUSTE A LA DECENA         | 2018-4  | 483    | 0          | 0           | 0          | -2          | 2        |
| CONTRIB ACUEDUCTO          | 2018-4  | 483    | 6          | 1           | 5464       | 911         | 4553     |
| CONSUMO ACUEDUCTO          | 2018-4  | 483    | 6          | 1           | 9308       | 1551        | 7757     |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO  | 2018-4  | 483    | 6          | 62          | 5649       | 58369       | -52720   |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2018-4  | 483    | 6          | 1           | 9623       | 1604        | 8019     |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2018-4  | 483    | 6          | 62          | 9623       | 99436       | -89813   |
| CONTRIB ALCANTARILLADO     | 2018-4  | 483    | 6          | 1           | 5649       | 941         | 4707     |
| CONSUMO ACUEDUCTO          | 2018-4  | 483    | 6          | 62          | 9308       | 96186       | -86878   |

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por CARMEN MOLINA URIBE en contra de la Resolución No. 226877-52 de 8 DE MAYO DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO. CREDITO** a la Matrícula No. 199547 la suma de **-255370**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 31 DE MAYO DE 2018



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

Proyectó: e0350

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227390-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227390-52</b>      |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018    |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>  |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018   |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018   |
| Nombre del Peticionario          | EDWIN MARIN YEPES     |
| Matrícula No                     | 180463                |
| Dirección para Notificación      | CR 13 # 19- 58 CENTRO |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2728846

## Resolución No. 227390-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227390 de 22 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE MAYO DE 2018 el señor EDWIN MARIN YEPES identificado con C.C. No. 987964, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227390 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 180463 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 13 # 19- 58 en el periodo facturado 2018-5.

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

Que verificado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se encontró que para el período de **ABRIL de 2018** el medidor registró de **290 m3 a 241 m3**, arrojando una diferencia de **49m3** con respecto del período de **MARZO de 2018**; sin embargo, la Empresa facturó **10 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores", **dejando pendiente por facturar 39 m3**.

Que para el día 9 de ABRIL de 2018 se realizó visita técnica encontrando lo siguiente a saber: **informe de la visita en terreno**: "Fuga por agua stop. Lectura acumulada de 291m3, número de habitantes 3", tal como se procede a visualizar a continuación:

| Tipo Cliente                    |  | Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P. |  | REPORTES DE CORRECCIONES PARA DETERMINACIÓN DE CONSUMO  |  |
|---------------------------------|--|---|--|---|--|
| ALTO TERRENO I Original Empresa |  | Dirección: CR 13 # 19- 58, CENTRO                             |  | Ciclo 1 Ruta 7 Casa 20000   |  |
| Uso INDUSTRIAL                  |  | Medidor P121880C-M32831AA                                     |  | Teléfono 5873 611552  |  |
| Matrícula 180463                |  | Diámetro 75 Polícar   |  | Lectura Predio 291  |  |
| Módulo                          |  | No. Habitantes 3  |  |   |  |
| Lecturas Aguas                  |  | Abr 2018  |  | May 2018  |  |
| Consumo Aguas                   |  | 10  |  | 10  |  |
| Medidor Trocado                 |  | Observación de Lectura  |  | "El agua es nuestro recurso natural más preciado, sin agua no es sostenible nada ni nadie. Cuidarla es una responsabilidad compartida. Por el uso eficiente y ahorro del agua, tenemos conciencia." |  |
| Informe de la Visita en Terreno |  | FUGA DE AGUA STOP   |  | 81  |  |
| Fecha 4-9-18                    |  | Testigo   |  | Firma Funcionario   |  |

Que el día 24 de ABRIL de 2018 la empresa entregó en el inmueble objeto de reclamo la notificación de **VISITA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION** donde se le informaba que con ocasión a la presencia de una desviación significativa se visitaría el inmueble el día **30 de ABRIL de 2018 a las 11:30 p.m.** El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **296m3**.

Que el día **30 de ABRIL de 2018** se realizó **VISITA PREVIA A LA FACTURACION** al inmueble, encontrando lo siguiente, a saber: “[Fuga en el baño de mujeres del 2 piso, baño de hombres del piso 1 fuga por agua stop y fuga por agua stop en el baño de clientes]”. El equipo de medida se encontraba en buen estado y registraba una lectura acumulada de **299m3**.

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 la revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado**”.

Que para el período de **MAYO de 2018** según el sistema de información comercial de la Empresa, el medidor registró de **302 m3 a 290 m3**, arrojando una diferencia de **12 m3** respecto del período de **ABRIL de 2018**, que sumados a **39m3** pendientes por facturar de **ABRIL de 2018** da como resultado **51m3**. Además se registró en el software empresarial la *observación de consumo de agua acumulada con la siguiente anotación que se visualizara a continuación*: “Se cobran 39 m3 pendientes del mes 4. Se revisó y se encontraron 3 sanitarios con fugas.” Por lo cual la empresa procedió a facturar los **51 mt3**, no quedando consumos pendientes por facturar para próximas facturaciones.

| Año  | Mes   | InActivo | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Causal       | Observación                     | Observación General  | Promedio | Tipo | Días Cons |
|------|-------|----------|-------------|------------|---------|--------------|---------------------------------|--|----------|------|-----------|
| 2018 | Mayo  | 1        | 302         | 290        | 12      | SIN ANOMALIA | CONSUMO DE AGUA ACUMULADA       |  |          | 10 Y |           |
| 2018 | Mayo  | 2        | 302         | 290        | 12      | SIN ANOMALIA | SIN OBSERVACION                 | Se cobran 39 m3 pendientes del mes 4. Se revisó y se encontraron 3 sanitarios con fugas. |          |      |           |
| 2018 | Abril | 1        | 290         | 241        | 49      | SIN ANOMALIA | Cons-Pendite x facturar Res_006 |  |          |      |           |

Que en ocasión del reclamo presentado ante la Empresa, se realizó revisión técnica al inmueble, de matrícula N°. **180463** y al equipo de medición N°. **P1215MMCMX28831AA** el día **23 de MAYO 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, y se encontró lo siguiente: “[Se revisó el predio, funciona un taller de motos, hay cuatro (4) baños, no hay fugas, todo en buen estado]”, el medidor se encontraba en buen estado y registraba una lectura acumulada de **307 m3**.

Que de acuerdo a lo encontrado en el sistema de información comercial de la Empresa y a las visitas técnicas antedichas, se identifica que el predio presentó fuga por agua stop en 3 sanitarios, las cuales fueron corregidas entre el 09 de abril al 23 mayo de 2018.

Que por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, el predio presentó 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 de **MAYO de 2018** es correcto y no será objeto de modificación alguna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

**Que 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.**

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

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

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

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

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

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 EDWIN MARIN YEPES identificado con C.C. No. 987964 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 EDWIN MARIN YEPES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 19- 58 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: EDWIN MARIN YEPES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 180463 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 31 DE MAYO DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **ysanchez**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227479-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227479-52</b>                 |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018               |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>             |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018              |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018              |
| Nombre del Peticionario          | JAVIER MAURICIO QUINTERO VILLADA |
| Matrícula No                     | 19609522                         |
| Dirección para Notificación      | Cmqm2281@hotmail.com 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 íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 227479-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227479 de 23 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE MAYO DE 2018 el señor JAVIER MAURICIO QUINTERO VILLADA identificado con C.C. No. 79773913, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227479 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19609522 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 15 CS 15.

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

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

| PERIODO         | CONSUMOS  |
|-----------------|---|
| ENERO DE 2018   | Lectura actual 0 m3 menos (-) lectura anterior 0 m3 es igual (=) a <b>0 m3</b>    |
| FEBRERO DE 2018 | Lectura actual 0 m3 menos (-) lectura anterior 0 m3 es igual (=) a <b>0 m3</b>    |
| MARZO DE 2018   | Lectura actual 10 m3 menos (-) lectura anterior 0 m3 es igual (=) a <b>10 m3</b>  |
| ABRIL DE 2018   | Lectura actual 15 m3 menos (-) lectura anterior 10 m3 es igual (=) a <b>05 m3</b> |
| MAYO DE 2018    | Lectura actual 15 m3 menos (-) lectura anterior 15 m3 es igual (=) a <b>0 m3</b>  |

➤ **Respecto a los periodos de ENERO, FEBRERO y MAYO se informa:**

Que se concluye que en los periodos de **ENERO, FEBRERO y MAYO** la Empresa no facturó consumos al inmueble objeto de reclamo, únicamente facturó por concepto de cargos fijos **de acueducto y alcantarillado, establecidos por la Ley 142 de 1994, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 90.2 de la Ley 142 de 1994.**

Que sobre el **CARGO FIJO** la OFICINA JURIDICA de la SSPD considera:

*Ratificamos el concepto jurídico SSPD-OAJ-2011-034, el cual puede consultar a través de nuestra página web: [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) en el siguiente sentido:*

*“De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de servicios públicos*

domiciliarios **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”.**

Al respecto se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-041 de 2003, al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

(...) La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada **no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe.** A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (....)" **(Negrillas fuera del texto original)**

En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro. **(Negrilla fuera del texto original)**

Que de esta manera, concluye la Oficina Jurídica de la SSPD en el **CONCEPTO 637 DE 2011** que las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios están autorizadas para efectuar el cobro del cargo fijo, con base en lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, de conformidad con la regulación que para cada servicio expide la respectiva Comisión de Regulación, a fin de recuperar los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad del servicio para el usuario, sin importar el nivel de uso en que frente a este se incurra.

Por tanto, se precisa que de acuerdo con la normatividad vigente, el cobro del cargo fijo a los usuarios con inmuebles desocupados, es obligatorio.

Que en la revisión técnica realizada el día **11 de ABRIL 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 el equipo de medida N°. **P1615MMRSA83094AA** registrando una lectura acumulada de **15 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición, además se encontró: “[Se visitó el predio, el cual se encuentra desocupado, el medidor gira estando el predio solo y con todo cerrado, se cerró la llave de paso, se llama al usuario y no contesta]”.

Que en la revisión técnica realizada con geófono el día **16 de ABRIL 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, no se encontraron fugas internas. La casa es nueva nunca ha sido ocupada.

Que en la revisión técnica realizada el día **28 de MAYO 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 el medidor N°. **P1615MMRSA83094AA** en buen estado registrando una lectura acumulada de **17 m3**, se desvirtúa inconsistencia tanto en el equipo de medición como en el reporte del lector. “[Se visitó el predio el cual está Desocupado. Se comunicó con el usuario y se le informa que el medidor GIRA con llaves CERRADAS y se le cierra la llave de paso, ya que de hecho el queda pendiente para venir a revisar donde tiene fuga]”.

Que en la revisión técnica realizada el día **30 de MAYO 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 el medidor N°. **P1615MMRSA83094AA** en buen estado registrando una lectura acumulada de **17 m3**, se desvirtúa inconsistencia tanto en el equipo de medición como en el reporte del lector. “[Se revisó el predio con el geófono el cual no existe fuga interna. Nota: fuga por el agua stop del sanitario del piso 1 fuga continua]”.

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

➤ **Respecto a los periodos de MARZO y ABRIL se informa:**

Que se concluye que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor.

Que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida el día **30 de MAYO de 2018**, así como en el sistema de información comercial se identifica que en el predio se presentó diferencia de lectura aunque el predio se reporte como desocupado, ya que el predio presenta una fuga visible, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura, en consecuencia, la Empresa considera que los consumos facturados en los **periodos de MARZO y ABRIL** son correctos y no serán objeto de modificación alguna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JAVIER MAURICIO QUINTERO VILLADA identificado con C.C. No. 79773913 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 JAVIER MAURICIO QUINTERO VILLADA enviando citación a Correo Electrónico:, Cmqm2281@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JAVIER MAURICIO QUINTERO VILLADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19609522 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 31 DE MAYO 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. 227532-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227532-52</b>                          |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018                        |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                         |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                       |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                       |
| Nombre del Peticionario          | MARIELA LEGARDO OCHOA                     |
| Matrícula No                     | 140020                                    |
| Dirección para Notificación      | CL 8 # 6 - 24 BALBOA RISARALDA SIN BARRIO |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2731381

## Resolución No. 227532-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227532 de 28 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) MARIELA LEGARDO OCHOA identificado con C.C. No. 42088695, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227532 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 140020 Ciclo: 3 ubicada en: CR 2 # 16- 07 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-2,2018-3,2018-1,2018-5,2018-4

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

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos por el propietaria el inmueble, donde manifiesta que habitan dos personas y solo se les esta liquidando el valor de los cargos fijos, y no desea que más adelante le liquiden lo que la Empresa no ha cobrado, al respecto nos permitimos informar que el Equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se desplazó al inmueble y no fue posible ingresar, es un inmueble de tres pisos, y lo usuarios no suministraron información, el reclamante, se encontraba retirado del predio y no podía atender la revisión técnica, sin embargo se verificó que el medidor N° 0915MM89767AA registra una lectura acumulada de 919 m3, se encuentra frenado.

Al revisar el histórico de lecturas se observa que efectivamente como afirma la reclamante, no se estan liquidado consumos únicamente los cargos fijos, lo cual se presenta por que el lector no esta reportando la novedad de medidor frenado, por lo tanto, el sistema no liquida el consumo promedio, sin embargo, consideramos PROCEDENTE efectuar el cobro del consumo de los periodos de ABRIL Y MAYO DE 2018 únicamente, porque no es legal efectuar cobro de todos los periodos solicitados por la propietaria, porque es una omisión de la Empresa, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *“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... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de 44074 detallado así:

| Concepto                   | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|----------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| AJUSTE A LA DECENA         | 2018-4  | 400    | 0          | 0           | 0          | -2          | 2        |
| SUBSIDIO ALCANTARILLADO    | 2018-5  | 400    | 8          | 0           | -1629      | 0           | -1629    |
| SUBSIDIO ACUEDUCTO         | 2018-5  | 400    | 8          | 0           | -1576      | 0           | -1576    |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2018-5  | 400    | 8          | 0           | 12830      | 0           | 12830    |
| SUBSIDIO ACUEDUCTO         | 2018-4  | 400    | 8          | 0           | -1576      | 0           | -1576    |
| CONSUMO ACUEDUCTO          | 2018-4  | 400    | 8          | 0           | 12411      | 0           | 12411    |
| SUBSIDIO ALCANTARILLADO    | 2018-4  | 400    | 8          | 0           | -1629      | 0           | -1629    |
| CONSUMO ACUEDUCTO          | 2018-5  | 400    | 8          | 0           | 12411      | 0           | 12411    |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2018-4  | 400    | 8          | 0           | 12830      | 0           | 12830    |

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIELA LEGARDO OCHOA identificado con C.C. No. 42088695 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) MARIELA LEGARDO OCHOA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 8 # 6 - 24 BALBOA RISARALDA haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** 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 4o.** La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 31 DE MAYO DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227583-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227583-52</b>                      |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018                    |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                  |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                   |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                   |
| Nombre del Peticionario          | BLANCA RUBY RIOS CASTAÑO              |
| Matrícula No                     | 832196                                |
| Dirección para Notificación      | CL 17 # 1 A - 21 PS 2 AMERICA AMERICA |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 227583-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227583 de 28 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE MAYO DE 2018 la señora BLANCA RUBY RIOS CASTAÑO identificada con C.C. No. 42163126, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227583 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 832196 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 17 # 1A- 21 en los periodos facturados 2018-5,2018-4.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el predio de matrícula N°. **832196** en los periodos de **ABRIL y MAYO de 2018**.

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

| PERIODO       | CONSUMOS  | OBSERVACIONES                       |
|---------------|---|-------------------------------------|
| ABRIL DE 2018 | Lectura actual 365 m3 menos (-) lectura anterior 337 m3 es igual (=) a <b>28 m3</b> | Consumo normal.<br>Sin observación. |
| MAYO DE 2018  | Lectura actual 392 m3 menos (-) lectura anterior 365 m3 es igual (=) a <b>27 m3</b> | Consumo normal.<br>Sin observación. |

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **29 de MAYO 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 encontró lo siguiente, a saber: *"[Predio solo. En 10 minutos de observación medidor no registra"*. El medidor N°. **C16LA327955AA** registró una lectura acumulada de **401 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 el día **31 de MAYO de 2018** el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, asentó lo siguiente en el acta de visita técnica: *"[Se llamó al usuario por teléfono y manifiesta no vivir en el predio, que no le tocara a inquilinos para que atendieran por motivos personales. Se visitó el predio y se leyó el medidor, observo medidor y no registró durante 08 minutos"*. El medidor N°. **C16LA327955AA** que está en buen estado registró una lectura acumulada de **401 m3**

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

Que 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 los días **29 y 31 de MAYO 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 las visitas técnicas antedichas se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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.*

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por BLANCA RUBY RIOS CASTAÑO identificado con C.C. No. 42163126 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 BLANCA RUBY RIOS CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 # 1 A - 21 PS 2 AMERICA 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: BLANCA RUBY RIOS CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 832196 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 31 DE MAYO 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. 227560-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227560-52</b>  |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018  |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>  |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018   |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018   |
| Nombre del Peticionario          | NORBERTO CARRILLO LOAIZA  |
| Matrícula No                     | 1614767   |
| Dirección para Notificación      | CL 12 # 15- 40 TORRE B APTO 603 CRS TORRE DE LOS ALPES II LOS ALPES LOS ALPES |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2731341

## Resolución No. 227560-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227560 de 28 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) NORBERTO CARRILLO LOAIZA identificado con C.C. No. 1340938, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227560 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1614767 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 12 # 15- 40 TORRE B APTO 603 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)

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de MAYO de 2018 el medidor registró de 309 m3 a 323 m3, arrojando una diferencia de lectura de 14 m3.

En visita realizada el 30 de MAYO de 2018 se encontró medidor No. P1515MMRSA71558AA de 1/2", registrando normal, con lectura de 331 m3 la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además; el predio está ocupado por dos personas y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

*promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por NORBERTO CARRILLO LOAIZA identificado con C.C. No. 1340938 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) NORBERTO CARRILLO LOAIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 15- 40 TORRE B APTO 603 CRS TORRE DE LOS ALPES II LOS ALPES 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: NORBERTO CARRILLO LOAIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1614767 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 31 DE MAYO 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. 227576-52 de 1 DE JUNIO DE 2018.

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

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227576-52</b>                        |
| Fecha Resolución                 | 1 DE JUNIO DE 2018                      |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                    |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                     |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                     |
| Nombre del Peticionario          | SANDRA MILENA ROJAS HINCAPIE            |
| Matrícula No                     | 323618                                  |
| Dirección para Notificación      | BLQ 10 APTO 3 URBANIZACION 1 DE FEBRERO |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2731347

## Resolución No. 227576-52

DE: 1 DE JUNIO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227576 de 28 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) SANDRA MILENA ROJAS HINCAPIE identificado con C.C. No. 42135900, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227576 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 323618 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: BLQ 10 APTO 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5,2018-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Milena Rojas como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA63157AA el cual registra una lectura acumulada de 309 m3. Predio con un baño el sanitario presenta Rebose viven tres personas

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 323618 se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos   | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación   |
|------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| Mayo 2018  | 296 mt3        | 271 mt3          | 25 mt3     | 25 mt3            | correcto- diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |
| Abril 2018 | 271 mt3        | 248 mt3          | 23 mt3     | 23 mt3            | correcto- diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

La fuga encontrada en la visita realizada el día 30 de Mayo del 2018 fue observada en el sanitario del predio presenta rebose, es decir fuga visible la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 323618, respecto al período de Mayo de 2018 son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, adicionalmente, una vez verificado el estado del predio, se constató que las instalaciones se encuentran en buen estado, por tanto, se concluye que los consumos facturados son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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



## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por SANDRA MILENA ROJAS HINCAPIE identificado con C.C. No. 42135900 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) SANDRA MILENA ROJAS HINCAPIE enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 10 APTO 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SANDRA MILENA ROJAS HINCAPIE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 323618 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 1 DE JUNIO 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. 227578-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227578-52</b>                      |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018                    |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                  |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                   |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                   |
| Nombre del Peticionario          | EMILSEN MOSQUERA                      |
| Matrícula No                     | 1883123                               |
| Dirección para Notificación      | MZ 9 CS 39 PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 227578-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227578 de 28 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE MAYO DE 2018 la señora EMILSEN MOSQUERA identificada con C.C. No. 1088288396, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227578 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1883123 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 9 CS 12 PS 2 en los periodos facturados 2018-5.

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

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 530 m3<br>menos (-) lectura anterior<br>510 m3 es igual (=) a <b>20 m3</b> | 2 personas, no dejan entrar a revisar porque ya revisaron y no hay fugas |

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada al inmueble objeto de estudio el día **31 de MAYO de 2018** en la que participó el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A, se determinó que: el inmueble que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado está ocupado por **02** personas, en la acometida tiene instalado el equipo de medida N° **034412** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de **541 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector. Así mismo se observa que el agua stop del sanitario tiene fuga externa, la válvula se activa cada vez que el tanque baja su nivel, el medidor mide correctamente

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

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

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

Que por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, el predio presenta varia fuga visible, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura, en consecuencia, la Empresa considera que el consumo facturado en el periodo **MAYO 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, numeral 2º:** el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por EMILSEN MOSQUERA identificado con C.C. No. 1088288396 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 EMILSEN MOSQUERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 9 CS 39 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: EMILSEN MOSQUERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1883123 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 31 DE MAYO 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. 227629-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227629-52</b>                          |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018                        |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                      |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                       |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                       |
| Nombre del Peticionario          | GLORIA INES MOSQUERA RENTERIA             |
| Matrícula No                     | 19615926                                  |
| Dirección para Notificación      | MZ 17 CS 12 PS 3 VILLA SANTANA LAS BRISAS |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 227629-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227629 de 29 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE MAYO DE 2018 la señora GLORIA INES MOSQUERA RENTERIA identificada con C.C. No. 42149172, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227629 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19615926 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 17 CS 12 PS 2 en el periodo facturados 2018-5.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **MAYO 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 16 m3 menos (-)<br>lectura anterior 0 m3 es igual (=) a<br><b>16 m3</b> | Sin anomalía. Sin observación. Tipo de consumo: Normal. |

Que en la revisión técnica realizada el día **25 de MAYO 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 el medidor **N°. P1715MMRSA105265AA** en buen estado registrando una lectura acumulada de **16 m3**, se desvirtúa inconsistencia tanto en el equipo de medición como en el reporte del lector. Predio desocupado, llave de paso cerrada, medidor funcionando, predio solo.

Que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial se identifica que se presentó diferencia de lectura aunque el predio se reporte como desocupado, además la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 146 de la Ley 142 de 1994:** "La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos



de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por GLORIA INES MOSQUERA RENTERIA identificado con C.C. No. 42149172 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 GLORIA INES MOSQUERA RENTERIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 17 CS 12 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA INES MOSQUERA RENTERIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19615926 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 31 DE MAYO 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. 227652-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227652-52</b>                            |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018                          |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                        |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                         |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                         |
| Nombre del Peticionario          | RODRIGO ESCOBAR CALLE                       |
| Matrícula No                     | 643221                                      |
| Dirección para Notificación      | CR 7 # 34 - 52 APTO 402 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 íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2733376

## Resolución No. 227652-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227652 de 29 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) RODRIGO ESCOBAR CALLE identificado con C.C. No. 17030274, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227652 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 643221 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 7 # 34- 52 APTO 402 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)

Que el 24 DE MAYO DE 2018 personal del Departamento de Servicio al Cliente se desplazó al inmueble con el fin de revisar las instalaciones internas y el predio se encontraba desocupado, se marcó al celular de la reclamante para concertar la visita e informó que no le era posible debido a quebrantos de salud, sin embargo, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA104452AA el cual registra una lectura acumulada de 11 m3. Se revisó la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado. Al no poder ingresar al predio, no se puede determinar el estado de las llaves terminales o del sanitario.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MAYO DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, el cual presentó una diferencia de 5 m3, avanzó de 2 a 7 m3, 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.

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

### CONCLUYÉNDOSE:

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 MAYO 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.”*

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por RODRIGO ESCOBAR CALLE identificado con C.C. No. 17030274 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) RODRIGO ESCOBAR CALLE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 34 - 52 APTO 402 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RODRIGO ESCOBAR CALLE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 643221 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 31 DE MAYO DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227617-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227617-52</b>                            |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018                          |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>                           |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                         |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                         |
| Nombre del Peticionario          | MARIA MICHELLE DIAZ CANGREJO                |
| Matrícula No                     | 1182658                                     |
| Dirección para Notificación      | michelle.diaz5421@gmail.com VILLA DE LA PAZ |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 227617-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227617 de 29 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día **29 de MAYO de 2018**, mediante el cual el usuario manifiesta su inconformidad con el cobro de la reconexión en el periodo de MAYO de 2018, y solicita la reliquidación del cobro por reconexión del servicio; lo referente al predio ubicado en la MZ 3 CS 5 barrio VILLA DE LA PAZ, con matrícula de servicios públicos No. 1182658, se precisa lo siguiente:

Que inicialmente es importante hacer 02 aclaraciones: 1). La Empresa genera el corte en edad 02, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte 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.

Que una vez verificado el proceso de corte en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

| EDAD | CLASE DE USO | FECHA LÍMITE DE PAGO | FECHA DE CORTE | FECHA DE PAGO | OBSERVACIÓN  |
|------|--------------|----------------------|----------------|---------------|--|
| 2    | Residencial  | <u>30/04/18</u>      | 02/05/18       | 03/05/18      | Razón del no corte:<br>Oposición del usuario al corte. |

Que para el período de **ABRIL de 2018** el predio presentaba edad 02 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de **\$67.920,000** con fecha límite de pago el día **30 de ABRIL de 2018**.

Que por lo anterior, según el sistema de información comercial la Empresa envió a un funcionario operativo al inmueble objeto de reclamo con la finalidad de realizar el corte del servicio el día **02 de MAYO de 2018**, sin embargo la orden de corte no pudo ser ejecutada por **OPOSICIÓN DEL USUARIO** según refiere el sistema de información comercial y el acta de corte certificada por el funcionario competente bajo la gravedad de juramento que a continuación se adjunta:



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S.E.S.P  
 M.CO-CR-054 Ver 3 JUN 15 de 2013

ORDEN N° 1207485  
 SECUENCIA 1207485  
 ACTA DE CORTE DEL SERVICIO  
 FECHA 3 DE MAYO DE 2018 SALDO \$7.928 EDAD 3

MATRÍCULA 1182558  
 MZ 3 CS 5  
 AYUDA DIRECCIÓN: BERNIA GONZALEZ JOSE FABIAN  
 VILLA DE LA PAZ  
 ESTRATO Estrato 1  
 CICLO 10 RUTA 1 CLASE USO RESID-EST 1  
 MEDIDOR P1510AMRBSA80731AA - 14500  
 TIPO DE CORTE: CORTE ACUEDUCTO

OBSERVACIONES *Oposición del usuario*  
 SEÑOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO DE SU FACTURA LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE REESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA LINEA DE 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 148 DE LA LEY 142 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 19 DE LA LEY 488 DE 2001, POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, ASÍ COMO DE LE REFINANCIA QUE PARA REESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARÁ Estricto CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR EL ARTÍCULO 31 DEL DECRETO 382 DE 2001 EN CUANTO A QUE SERÁ NECESARIO QUE EL USUARIO O SUScriptor ELIMINE LA CAUSA QUE ORIGINÓ LA SUSPENSIÓN, IGUALMENTE DEBERÁ CANCELAR LAS TARIFFAS DE RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS GASTOS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACIÓN DE LA ADONETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 12 N. 17 - 89, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

OPOSICION DEL USUARIO  PREDIO SOLO  FOTO  USUARIO NO FIRMA   
 FECHA DE EJECUCIÓN (DD/MM/AAAA) *5/2/2018* HORA LABOR *11:10 PM*  
 RESPONSABLE *[Firma]* 4847767  
 USUARIO  TESTIGO  Certifico bajo gravedad de juramento que el corte del servicio fue ejecutado

Que si bien el acta de corte anteriormente referida desvirtúa la manifestación efectuada por el reclamante en el escrito de reclamo, este Departamento advierte que tanto en el procedimiento de corte como en el acta se presentan inconsistencias, razón por la cual se encuentra ajustado a derecho reliquidar a favor de la matrícula reclamante el cobro realizado por este procedimiento, el cual asciende a la suma de \$35.937,00.

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

| Concepto                | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| RECONEXIÓN DEL SERVICIO | 2018-5  | 484    | 0          | 0           | 0          | 35937       | -35937   |

Lo anterior tiene fundamento legal en lo señalado en las siguientes disposiciones:

**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, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

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

**Artículo 148 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.

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 MICHELLE DIAZ CANGREJO identificado con C.C. No. 42108760 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 MARIA MICHELLE DIAZ CANGREJO enviando citación a Correo Electrónico:, michelle.diaz5421@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: MARIA MICHELLE DIAZ CANGREJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1182658 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 31 DE MAYO 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. 227615-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                                     |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227615-52</b>                    |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018                  |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>                |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                 |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                 |
| Nombre del Peticionario          | JORGE HERNANDO CARDONA SANCHEZ      |
| Matrícula No                     | 59683                               |
| Dirección para Notificación      | CALLE 20 # 6-30 OFICINA 1002 CENTRO |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2731448

## Resolución No. 227615-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227615 de 29 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) JORGE HERNANDO CARDONA SANCHEZ identificado con C.C. No. 10109493, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 227615 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 59683 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 BIS # 9- 20 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 revisión técnica efectuada el día 30 de Mayo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 326 mt<sup>3</sup>, predio se encuentra regularmente ocupado por 4 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas, predio con un solo piso y tiene el medidor P1515MMRSA78781AA y pertenece a la matricula No. 59709, la matricula No. 59683 era del segundo piso el cual ya no se encuentra, es pertinente hacer la siguiente precisión, al predio reclamante se le ha estado facturando por concepto de cargos fijos ya que no se encuentra ninguna solicitud de cancelacion de matricula lo cual debió hacerse en su momento pues a la fecha se encuentra vigente.

la matricula No. 59683 como se puede observar no se le esta facturando consumo alguno así:

| Resumen   |      | Lecturas |         |             |            |         |          |      |  |
|---|------|----------|---------|-------------|------------|---------|----------|------|--|
| Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna |      |          |         |             |            |         |          |      |  |
| Servicio  | Año  | Mes      | nActivo | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio | Tipo |  |
| ACUEDI  | 2018 | Mayo     | 1       | 65          | 65         | 0       | 30       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Mayo     | 2       | 65          | 65         | 0       | 30       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Abril    | 1       | 65          | 65         | 0       | 30       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Abril    | 2       | 65          | 65         | 0       | 30       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Marzo    | 1       | 65          | 65         | 0       | 30       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Marzo    | 2       | 65          | 65         | 0       | 30       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Marzo    | 3       | 65          | 65         | 0       | 30       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Febrero  | 1       | 65          | 65         | 0       | 30       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Febrero  | 2       | 65          | 65         | 0       | 30       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Febrero  | 3       | 65          | 65         | 0       | 30       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Enero    | 1       | 65          | 65         | 0       | 30       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Enero    | 2       | 65          | 65         | 30      | 30       | V    |  |

| Año | Mes  | Numero  | Consecuti<br>vo | Edad | Valor total | Valor corriente | Valor cartera                |
|-----|------|---------|-----------------|------|-------------|-----------------|------------------------------|
| -   | 2018 | Mayo    | 44343833        | 1    | \$ 66,00    | \$ 1.645.560,00 | \$ 23.080,00<br>1.622.480,00 |
| -   | 2018 | Abril   | 44191696        | 1    | \$ 65,00    | \$ 1.622.480,00 | \$ 22.990,00<br>1.599.490,00 |
| -   | 2018 | Marzo   | 44040451        | 1    | \$ 64,00    | \$ 1.599.490,00 | \$ 22.480,00<br>1.577.010,00 |
| -   | 2018 | Febrero | 43889246        | 1    | \$ 63,00    | \$ 1.577.010,00 | \$ 23.280,00<br>1.553.730,00 |
| -   | 2018 | Enero   | 43738870        | 1    | \$ 62,00    | \$ 1.553.730,00 | \$ 22.670,00<br>1.531.060,00 |

ahora bien se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial de la matrícula No. 59709 observamos que la empresa en los últimos 5 periodos ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

| Resumen   |      | Lecturas |         |             |            |         |          |      |  |
|---|------|----------|---------|-------------|------------|---------|----------|------|--|
| Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna |      |          |         |             |            |         |          |      |  |
| Servicio  | Año  | Mes      | nActivo | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio | Tipo |  |
| ACUEDI  | 2018 | Mayo     | 1       | 315         | 299        | 16      | 12       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Abril    | 1       | 299         | 282        | 17      | 12       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Marzo    | 1       | 282         | 264        | 18      | 11       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Febrero  | 1       | 264         | 249        | 15      | 11       | V    |  |
| ACUEDI  | 2018 | Enero    | 1       | 249         | 240        | 9       | 13       | V    |  |

| Año | Mes  | Numero  | Edad     | Estado  | Valor total | Valor corriente | Valor consumos |              |
|-----|------|---------|----------|---------|-------------|-----------------|----------------|--------------|
| -   | 2018 | Mayo    | 44343834 | \$ 1,00 | C           | \$ 62.250,00    | \$ 62.250,00   | \$ 62.250,00 |
| -   | 2018 | Abril   | 44191697 | \$ 1,00 | C           | \$ 65.330,00    | \$ 65.330,00   | \$ 65.330,00 |
| -   | 2018 | Marzo   | 44040452 | \$ 1,00 | C           | \$ 66.380,00    | \$ 66.380,00   | \$ 66.380,00 |
| -   | 2018 | Febrero | 43889247 | \$ 1,00 | C           | \$ 57.050,00    | \$ 57.050,00   | \$ 57.050,00 |
| -   | 2018 | Enero   | 43738871 | \$ 1,00 | A           | \$ 0,00         | \$ 591,02      | \$ 40,86     |
| -   | 2018 | Enero   | 43738871 | \$ 1,00 | C           | \$ 40.320,00    | \$ 40.320,00   | \$ 40.320,00 |

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JORGE HERNANDO CARDONA SANCHEZ identificado con C.C. No. 10109493 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JORGE HERNANDO CARDONA SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 20 # 6-30 OFICINA 1002 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE HERNANDO CARDONA SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 59683 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 31 DE MAYO 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. 227648-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                        |
|----------------------------------|------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227648-52</b>       |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018     |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>PROCEDENTE</b>      |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018    |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018    |
| Nombre del Peticionario          | ANDRES FERNANDO FLOREZ |
| Matrícula No                     | 1458934                |
| Dirección para Notificación      | CS 27 EL ROSAL         |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS



## Resolución No. 227648-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227648 de 29 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) ANDRES FERNANDO FLOREZ identificado con C.C. No. 1087995779, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227648 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1458934 Ciclo: 11 ubicada en: CS 27 EL ROSAL 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 del reclamo, calificación definitiva)

1. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación, de dos períodos en mora al periodo de ABRIL de 2018, dando así causal legal para suspender el servicio por presentar atraso en el pago, la fecha límite de pago era el 2 de mayo de 2018.
2. Se observa en el módulo de corte del sistema de información comercial que el día 3 de mayo de 2018, el Departamento de Facturación y Cartera, generó la orden de corte, la cual fue asignada a un trabajador del Grupo de Corte y Reconexión, y este reportó que había ejecutado la suspensión.
3. En el sistema se evidencia que el usuario efectuó pago de la factura N° 44306356, correspondiente a los 2 periodos en mora, el día 3 de mayo de 2018, en un punto de APOSTAR; y con el fin de verificar los argumentos expuestos por el usuario, se solicitó al Departamento de Facturación y Cartera copia de la orden de suspensión y se encontró que esta presenta inconsistencia, inclusive aparece descargada en el sistema como si la suspensión se hubiera ejecutado el 2 de mayo de 2018.
4. Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937 valor liquidado en la facturación del periodo de mayo de 2018.

2) Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN.

3) Que por lo anterior, 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.

Lo anterior con fundamento legal en:

**ARTÍCULO 140 LEY 142 DE 1994.- Suspensión por incumplimiento.** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

*La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.*

*Es causal también de suspensión, la alteración inconulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.*

*Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.*

*Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

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

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

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

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

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

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

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

| Concepto                | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| RECONEXION DEL SERVICIO | 2018-5  | 484    | 0          | 0           | 0          | 35937       | -35937   |

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por ANDRES FERNANDO FLOREZ identificado con C.C. No. 1087995779 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) ANDRES FERNANDO FLOREZ enviando citación a dirección de Notificación:, CS 27 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: ANDRES FERNANDO FLOREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1458934 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 31 DE MAYO DE 2018

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227663-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227663-52</b>               |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018             |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>           |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018            |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018            |
| Nombre del Peticionario          | OSCAR DE JESUS JARAMILLO DUQUE |
| Matrícula No                     | 809541                         |
| Dirección para Notificación      | CL 24 A # 22- 20 PALERMO       |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 227663-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227663 de 30 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) OSCAR DE JESUS JARAMILLO DUQUE identificado con C.C. No. 4344163, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227663 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 809541 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 24 A # 22- 20 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:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que el servicio de acueducto y alcantarillado que se factura a la **Matricula 809541**, del predio ubicado en la CL 24 A No. 22-20 BARRIO PALERMO, encontrándose que la Empresa generó el día **25 de abril de 2018**, la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el 30 de Abril de 2018 a las **8:42 p.m.** para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la **factura No 44228812** del período de **Abril de 2018 (contando con edad 2 facturas sin cancelar) y con fecha límite de pago para el 23 de Abril del 2018**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994.**

Adicional a lo anterior, se revisó el histórico de pagos de la matrícula de la referencia, encontrando que el usuario efectuó un pago a través de la **factura anteriormente relacionada el día 02 de Mayo de 2018 a las 7:35 a.m.** es decir, que el pago se realizó extemporáneamente, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto.

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio facturado a la **matricula No. 809541**, por haber realizado el pago de manera extemporánea, por lo tanto, no se procederá a reliquidar por dicho concepto.

**Así las cosas, se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión.**

### FUNDAMENTOS LEGALES

**ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO.** <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

**La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y**

*el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas*

Observándose lo anterior y de acuerdo con el **contrato de servicios públicos (Resolución No.182 de 2004)** celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la **matrícula No. 809541**, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el artículo **128 de la Ley 142 de 1994.**, donde el servicio que se presta es el acueducto y alcantarillado a cambio de un **precio en dinero**, de acuerdo con las estipulaciones establecidas dentro del mismo; ahora bien, respecto al cobro de la reconexión se debe tener en:

- **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 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.*

- **DIRECTIVA DE GERENCIA No. 299 del 13 de Septiembre de 2016, en su artículo cuarto numeral 4.4 mediante el cual se regula lo concerniente al proceso de corte y reconexión, que expresa lo siguiente:**

4.4. Vencido el plazo máximo, sin que se confirme el pago, la Empresa procederá con la generación de las órdenes de corte, y procederá con el cobro del procedimiento una vez generada la reconexión, incluido el proceso de desplazamiento para efectuar el corte del servicio, habida cuenta que la Empresa incurre en gastos operacionales para efectuar un procedimiento legítimo, no siendo válida la posición de oposición para no cobro. Por tal motivo, la Empresa cobrará el valor del procedimiento aunque el usuario se oponga al corte, de conformidad con los Artículos 96, 132, y 147 de la Ley 142 de 1994.

Igualmente la Empresa cobrará el valor de los costos administrativos/operativos cuando se comisione a un contratista para ejecutar una reconexión y al llegar al predio se encuentra que el servicio ya fue reconectado por personal diferente al de la Empresa.

**Parágrafo 1:** La única circunstancia en la cual dicho procedimiento no se cobrará, o se acreditará en caso de haber sido cobrado, será cuando el usuario moroso compruebe que efectuó el pago antes del momento en que el contratista de la Empresa llegó a su predio a realizar el corte.

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por OSCAR DE JESUS JARAMILLO DUQUE identificado con C.C. No. 4344163 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) OSCAR DE JESUS JARAMILLO DUQUE enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 24 A # 22- 20 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: OSCAR DE JESUS JARAMILLO DUQUE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 809541 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 31 DE MAYO 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. 227673-52 de 31 DE MAYO DE 2018.

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

|                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <b>Resolución No</b>             | <b>227673-52</b>                   |
| Fecha Resolución                 | 31 DE MAYO DE 2018                 |
| <b>Resultado de la decisión:</b> | <b>NO PROCEDENTE</b>               |
| Fecha del Aviso                  | 13 DE JUNIO DE 2018                |
| Fecha de Desfijación             | 14 DE JUNIO DE 2018                |
| Nombre del Peticionario          | JHON JAIRO ECHEVERRI               |
| Matrícula No                     | 1653633                            |
| Dirección para Notificación      | lirisluo@hotmail.com HACIENDA CUBA |

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS



## Resolución No. 227673-52

DE: 31 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227673 de 30 DE MAYO DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE MAYO DE 2018 el señor JHON JAIRO ECHEVERRI identificado con C.C. No. 10135633, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227673 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1653633 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 47 # 80- 69 MZ 8 CS 1 en el periodo facturados 2018-5.

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

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 475 m3<br>menos (-) lectura anterior<br>452 m3 es igual (=) a <b>23 m3</b> | Sin anomalía. Sin observación. Tipo de consumo: Normal. |

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada al inmueble objeto de estudio el día **31 de MAYO de 2018** en la que participó el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A, se determinó que: el inmueble que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado está ocupado por **02** personas, en la acometida tiene instalado el equipo de medida N° **P1515MMRSA71747AA** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de **482 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector. Así mismo se observa que existe fuga en sanitario por rebose.

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

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

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

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

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

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

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JHON JAIRO ECHEVERRI identificado con C.C. No. 10135633 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 JHON JAIRO ECHEVERRI enviando citación a Correo Electrónico:, lirisluo@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON JAIRO ECHEVERRI la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1653633 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 31 DE MAYO 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**