

**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. 18978-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LESLI DEL CARMEN CABARCAS ZUÑIGA** 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>18978-52</b>
Fecha Resolución Recurso	6 DE JUNIO DE 2019
RECLAMO	234174 de 30 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>RECHAZA</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	LESLI DEL CARMEN CABARCAS ZUÑIGA
Identificación del Peticionario	45453171
Matrícula No.	269605
Dirección para Notificación	BLQ 2 APTO 3B LORENA 3

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

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

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

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

Visita No. 2893767

## Resolución No. 18978-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO DE APELACION No. 18978 DE 20 DE MAYO DE 2019 SOBRE RECLAMO No. 234174 DE 24 DE ABRIL DE 2019**

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) LESLI DEL CARMEN CABARCAS ZUÑIGA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 45453171 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Apelación contra Resolución No. 234174-52 de 30 DE ABRIL DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 269605 Ciclo 4, ubicada en la dirección BLQ 2 APTO 3B, Barrio LORENA 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 20 DE MAYO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que viven dos personas y el consumo continua muy alto, y cada mes reclama por el consumo, porque anteriormente el consumo era de 7 m3, y ahora le llega de 18 m3, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

Este Departamento, mediante Resolución N° 234174-52 del 30 de abril de 2019, declaró no procedente la reclamación inicial, considerando que el consumo del periodo de abril de 2019, es correcto, no presenta desviación significativa y se liquidó con base en la diferencia de lectura del medidor, el cual avanzó de 381 a 399 m3, arrojando un consumo de 18 m3; en visita efectuada el día 26 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 172 mt3, predio ocupado por 2 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Decisión que fue notificada por aviso recibido en el predio el 11 de mayo de 2019 (sábado), y publicado el día 13 de mayo de 2019 (lunes), y en la parte final de la Resolución N° 234174-52 del 30 de abril de 2019, se le informó que:

**“Conforme a lo establecido en los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, se le hace 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.”*

Es pertinente, aclarar que el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 del Ley 689 de 2001, establece: “... *El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*”

En tal virtud , ante la inobservancia de los requisitos legales referidos, de conformidad con lo esbozado en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo consagrado en el artículo 78 del C.P.A.C.A Ley 1437 DE 2011 que ordena el rechazo de los recursos si el escrito con el cual se formulan, no reúne los requisitos expuestos, **pues si bien es cierto que el legislador aseguró el principio de la doble instancia en la vía gubernativa para el tema de los servicios públicos domiciliarios, también lo es que esa garantía no opera por si misma, sino que el recurrente debe cumplir con todo lo que señala la misma ley a efectos de que se surta el trámite y se adopte una decisión de fondo**, luego en este caso en particular se denota que no se reúnen los presupuestos procesales ni legales para dar trámite a la vía administrativa que se pretende agotar.

Por lo tanto, el recurso de apelación presentado por usted, no es procedente, toda vez que debió ser subsidiario del recurso de reposición, tal como se le informó en la **Resolución N° 234174-52 del 30 de abril de 2019, la cual se le fue notificado por aviso, el cual recibió el 11 de mayo de 2019.**

Por lo expuesto, este Departamento le comunica que la decisión contenida en la Resolución **N° 234174-52 del 30 de abril de 2019**, quedó en firme, por no haber sido recurrida oportunamente, pues el recurso de apelación sólo se puede solicitar como subsidiario del recurso de reposición, el cual no fue instaurado debidamente como lo establece la Ley; quedando de esta manera agotada la Vía administrativa.

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*

Artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 del Ley 689 de 2001, consagra: “... *El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*”.

#### **C.P.A.C.A. Ley 1437 de 2011**

**Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos.** Por regla general,

contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

(...)

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

**Artículo 78. Rechazo del recurso.** Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja

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.** Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) LESLI DEL CARMEN CABARCAS ZUÑIGA, identificado con C.C. No. 45453171, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

**ARTICULO SEGUNDO.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora LESLI DEL CARMEN CABARCAS ZUÑIGA enviando citación al BLQ 2 APTO 3B, Barrio LORENA 3 y haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTÍCULO TERCERO.** Contra la presente decisión procederá el Recurso de Queja, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de la misma, el cual deberá ser interpuesto directamente por el interesado ante la entidad referida, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín, Avenida 33 No 74 B 253.

#### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 6 DE JUNIO DE 2019



**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. 18982-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON 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>18982-52</b>
Fecha Resolución Recurso	6 DE JUNIO DE 2019
RECLAMO	234056 de 6 DE MAYO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JHON OSPINA
Identificación del Peticionario	1088267049
Matrícula No.	70516
Dirección para Notificación	CR 15 BIS # 8- 80 LOS ALPES

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

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

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

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

Visita No. 2893761

## Resolución No. 18982-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18982 DE 21 DE MAYO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 234056 DE 16 DE ABRIL DE 2019**

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) JHON OSPINA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088267049 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 234056-52 de 6 DE MAYO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 70516 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 15 BIS # 8- 80, Barrio LOS ALPES en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 21 DE MAYO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque el consumo es mínimo vive solo en este inmueble, y le cobran con tarifa comercial, solicita reliquidar consumo del periodo de abril de 2019, 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 23 de mayo de 2019** 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 registraba una lectura acumulada de **1293 m3**, funciona sala de maquillaje, las instalaciones, la acometida y el medidor se observaron en buen estado, ocuparon el inmueble el día 5 de marzo de 2019.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de **MARZO de 2019**, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de 97 m3 que registró el equipo de medida **se facturaron 39 m3**, quedando pendiente **por facturar 58 m3**, y en el periodo de **ABRIL de 2019**, se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se observó fuga visible en el tanque del sanitario y fuga en la tubería de la zona verde, ya reparda; este tipo de fugas por su naturaleza (perceptibles) son responsabilidad exclusiva del usuario, al verificar el estado de la acometida y el medidor se encontraron en buen estado, por lo tanto, el personal del Grupo de Facturación procedió a liquidar los metros cúbicos que se

encontraban pendientes, y a los **56 m3** que registró el equipo de medida en **abril** se le **agregaron 58 m3** de los dejados de facturar en el período anterior, para un **total de consumo facturado de 114 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 2019**, cobrando 15 m3 el mismo consumo que registro el medidor para el periodo de mayo, porque no tiene consumo promedio válido, al haber ocupado el inmueble hace dos periodos (abril y mayo).

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

En cuanto a la clase de uso que tiene asignada actualmente la matrícula 70516, comercial, consideramos que es correcta, pues es un local, aunque afirme q a la fecha esta destinado a vivienda, pero en este caso es más favorable la tarifa comercial, que la tarifa RESIDENCIAL ESTRATO 6., si desea que se le realice el cambio, deberá radicar reclamo por este asunto, pues el objeto del reclamo inicial, es el consumo del periodo de abril.

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 remedarlas. 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 **-514480** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-4	483	2	101	3103	156690	-153587
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-4	483	2	101	2023	102163	-100140
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-4	483	2	101	1821	91977	-90156
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-4	483	2	101	3446	174043	-170597



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 JHON OSPINA en contra de la Resolución No. 234056-52 de 6 DE MAYO DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO. CREDITO** a la Matrícula No. 70516 la suma de **-514480**. 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 6 DE JUNIO DE 2019



**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. 18979-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LESBY LOAIZA 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>18979-52</b>
Fecha Resolución Recurso	6 DE JUNIO DE 2019
RECLAMO	234443 de 8 DE MAYO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA LESBY LOAIZA OSPINA
Identificación del Peticionario	25076977
Matrícula No.	999235
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 5 PERLA DEL SUR

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. 18979-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18979 DE 21 DE MAYO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 234443 DE 3 DE MAYO DE 2019**

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) MARIA LESBY LOAIZA OSPINA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 25076977 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 234443-52 de 8 DE MAYO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 999235 Ciclo 10, ubicada en la dirección MZ 11 CS 5, Barrio PERLA DEL SUR en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 21 DE MAYO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en la factura, le esta cobrando un servicio adicional no asociado a la prestación del servicio, sin ser solicitado ni autorizado, lo cual considera un abuso, solicita la desvinculación del cobro de ASIU, y que la Empresa MODIFIQUE la decisión administrativa 234443-52, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que la Empresa que represento, mediante el acto administrativo N°. **234443-52 de 8 de mayo de 2019** resolvió la petición, en el siguiente sentido: “[...] **ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA LESBY LOAIZA OSPINA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 25076977 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA (ASIU) de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución. [...]”.

Que frente al reclamo que resolvió desfavorablemente la reclamación interpuesta el día 3 de Mayo de 2019 y remitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, según radicado **N° 20195290436762**, **la señora MARIA LESBY LOAIZA OSPINA** interpuso recurso de reposición el día **21 de MAYO de 2019**, en cuanto a la determinación empresarial de Declarar NO PROCEDENTE la solicitud, por que es un servicio ADICIONAL NO ASOCIADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, y la solicitud del retiro la debe presentar directamente ante la Empresa ASIU, pues la Empresa no es la

responsable del cobro por este servicio y el no pago de este no genera suspensión de la servicio de acueducto y alcantarillado.

Que en virtud de que la etapa procesal administrativa para recurrir no permite la interposición de nuevas pretensiones, como lo es extender a otros asuntos la reposición, en la presente instancia administrativa la empresa solamente se pronunciará respecto de las pretensiones sobre las cuales versó el reclamo, y en el acto administrativo objeto de revisión se le informó lo siguiente:

*El día 3 de Mayo de 2019 se presentó PQR con radicado N° 20195290436762 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se dio traslado a nuestra Empresa por competencia el 3 de Mayo de 2019 dándosele tramite bajo la reclamación N° 234443, en la cual se hace a alusión a que en el predio ubicado en la MZ 11 CS 5, PERLA DEL SUR, se ha estado facturando un servicio de ASIU que está suscrito a nombre de una persona que desconoce, por lo cual solicitan que no se siga facturando por tal servicio; al respecto y comedidamente, nos permitimos exponer lo siguiente:*

*Una vez presentada la reclamación y con el ánimo de establecer el estado de lo expuesto por el reclamante, se revisó el sistema de información comercial de la Empresa, encontrando que efectivamente se encuentra incluido en la facturación el costo de \$37.680 (factura de abril) respecto al servicio contratado con ASIU.*

***De esta manera, es importante para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SAS ESP, que lo facturado por concepto de ASIU obedece a un contrato únicamente de facturación que se tiene entre las dos empresas, y nada tiene que ver con la facturación por el servicio que presta la Empresa Aguas y Aguas (art. 154 de la Ley 142 de 1994), por lo cual, la reclamación del retiro del cobro debe realizarse única y exclusivamente ante la Empresa ASIU, ubicada en la AV. 30 de Agosto # 23-15, quienes se encargaran de reportar el retiro, pues de hacerlo de manera discrecional, se incurría en un incumplimiento al contrato pactado.***

*De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 999235 por la Empresa, respecto a los períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por conceptos de Acueducto, Alcantarillado y el servicio contratado con ASIU (vigente hasta que el usuario y ASIU den por terminado el contrato), 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.***

Que en cumplimiento del inciso 7 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira celebró un convenio con ASIU, con la finalidad de emitir una factura conjunta para el cobro de los servicios que se prestan en cada una de dichas compañías, no obstante, Aguas y Aguas de Pereira y ASIU son Empresas completamente independientes, y por ende tienen patrimonio propio a pesar de que al momento de realizar el pago los montos y conceptos a cancelar se encuentren en la misma factura. Si bien afirma que no autorizó ni solicitó el servicio adicional del ASIU, debe trámitar el retiro del servicio adicional directamente en las oficinas de ASIU, quienes le podrán mostrar

los soportes del contrato realizado, por el cual se le esta generando la liquidación de dicho servicio.

Al realizar el análisis de la respuesta emitida por este Departamento, consideramos correcta la decisión **por lo tanto, se CONFIRMA la decisión administrativa N° 234443, pues la Empresa no ha sido abusiva al realizar el cobro de este servicio adicional en la factura, y claramente se le ha informado al usuario, que debe tramitar ante la EMPRESA ASIU directamente el retiro, porque la Empresa no es la competente para retirar el cobro respectivo,** pero si se le puede generar la factura unicamente por los servicios asociados al servicio, sin el cobro del ASIU, en el Centro de Servicios de la Empresa, lo cual se ha realizado en varios periodos, y al período de mayo de 2019, se observa que el valor liquidado por la Empresa ASIU, asciende a \$47.100 y **los pagos a favor de la Empresa Aguas y Aguas se encuentran al día.**

Facturas del predio 999235 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA																																												
Año	Mes	Numero	Predio	Consecut	Edad	Estado	Valor total	Valor corriente	Valor cartera	Saldo a																																		
2019	Mayo	46293271	999235	2	1	V	\$47.100,00	\$47.100,00	\$0,00																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Año</th> <th>Mes</th> <th>Numero</th> <th>Consecut</th> <th>Edad</th> <th>Estado</th> <th>Valor total</th> <th>Valor corriente</th> <th>Valor cartera</th> <th>Saldo a</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ASIU</td> <td>2019</td> <td>Mayo</td> <td>46293271</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>V</td> <td>\$47.100,00</td> <td>\$47.100,00</td> <td>\$0,00</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												Servicio	Año	Mes	Numero	Consecut	Edad	Estado	Valor total	Valor corriente	Valor cartera	Saldo a	ASIU	2019	Mayo	46293271	2	1	V	\$47.100,00	\$47.100,00	\$0,00												
Servicio	Año	Mes	Numero	Consecut	Edad	Estado	Valor total	Valor corriente	Valor cartera	Saldo a																																		
ASIU	2019	Mayo	46293271	2	1	V	\$47.100,00	\$47.100,00	\$0,00																																			
2019	Mayo	46293271	999235	1	1	A	\$47.100,00	\$47.100,00	\$0,00																																			
2019	Mayo	46293271	999235	1	1	C	\$28.400,00	\$28.400,00	\$0,00																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Año</th> <th>Mes</th> <th>Numero</th> <th>Consecut</th> <th>Edad</th> <th>Estado</th> <th>Valor total</th> <th>Valor corriente</th> <th>Valor cartera</th> <th>Saldo a</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ACUEDUCTO</td> <td>2019</td> <td>Mayo</td> <td>46293271</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>C</td> <td>\$16.340,00</td> <td>\$16.340,00</td> <td>\$0,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ALCANTARILLADO</td> <td>2019</td> <td>Mayo</td> <td>46293271</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>C</td> <td>\$12.060,00</td> <td>\$12.060,00</td> <td>\$0,00</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												Servicio	Año	Mes	Numero	Consecut	Edad	Estado	Valor total	Valor corriente	Valor cartera	Saldo a	ACUEDUCTO	2019	Mayo	46293271	1	1	C	\$16.340,00	\$16.340,00	\$0,00		ALCANTARILLADO	2019	Mayo	46293271	1	1	C	\$12.060,00	\$12.060,00	\$0,00	
Servicio	Año	Mes	Numero	Consecut	Edad	Estado	Valor total	Valor corriente	Valor cartera	Saldo a																																		
ACUEDUCTO	2019	Mayo	46293271	1	1	C	\$16.340,00	\$16.340,00	\$0,00																																			
ALCANTARILLADO	2019	Mayo	46293271	1	1	C	\$12.060,00	\$12.060,00	\$0,00																																			
2019	Abril	46137877	999235	3	1	A	\$37.680,00	\$37.680,00	\$0,00																																			
2019	Abril	46137877	999235	2	1	A	\$37.680,00	\$37.680,00	\$0,00																																			
2019	Abril	46137877	999235	2	1	C	\$14.154,00	\$14.154,00	\$0,00																																			
2019	Abril	46137877	999235	1	1	A	\$37.680,00	\$37.680,00	\$0,00																																			
2019	Abril	46137877	999235	1	2	C	\$49.000,00	\$23.590,00	\$25.410,00																																			
2019	Marzo	45982641	999235	1	1	A	\$53.670,00	\$53.670,00	\$0,00																																			
2019	Febrero	45827865	999235	2	1	A	\$0,00	\$3,84	-\$3,84																																			
2019	Febrero	45827865	999235	1	2	C	\$53.460,00	\$25.490,00	\$27.970,00																																			

Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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 COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA..

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.*

(...)

**Las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para los que han celebrado convenios con tal propósito.**

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 MARIA LESBY LOAIZA OSPINA y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 234443-52 de 8 DE MAYO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA LESBY LOAIZA OSPINA enviando citación a la MZ 11 CS 5, Barrio PERLA DEL SUR y haciéndole entrega de una copia de la misma.

**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 6 DE JUNIO DE 2019



**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. 18986-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

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

<b>Recurso No</b>	<b>18986-52</b>
Fecha Resolución Recurso	6 DE JUNIO DE 2019
RECLAMO	234149 de 13 DE MAYO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	DIEGO LONDOÑO
Identificación del Peticionario	1088006550
Matrícula No.	703116
Dirección para Notificación	CR 8 # 26- 80 LC 201 LAGO URIBE

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

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

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

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



Visita No. 2893757

## Resolución No. 18986-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18986 DE 22 DE MAYO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 234149 DE 23 DE ABRIL DE 2019**

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) DIEGO LONDOÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088006550 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 234149-52 de 13 DE MAYO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 703116 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 8 # 26- 80 LC 201, Barrio LAGO URIBE en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 22 DE MAYO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque se presentó fuga adelante del medidor y fue reparada en marzo, por lo cual el consumo del periodo de abril, se afectó, solicita reliquidar consumo, ver oficio adjunto al recurso, 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 **23 de MAYO de 2019** 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 203 m3, usuaria informa que se reparó escape adelante del medidor y que fue reparada, igualmente se observa fuga visible por el aguastop del sanitario, fuga que es responsabilidad del usuario, se le recomendó cambiar el accesorio lo antes posible.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de **ABRIL de 2019**, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación, grabó la novedad: NO SE PERCIBE DAÑO PROBABLE CONSUMO -SE VERIFICO LECTURA y cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este **periodo 65 m3** y se facturaron en su totalidad, se omitió que se presentó fuga adelante del medidor.

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 consumo del período de facturación de **ABRIL de 2019**, cobrando 10 m3,

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

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 .

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.

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

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

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

### CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-285819** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-4	408	10	65	17232	112008	-94776
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-4	408	10	65	10115	65749	-55634
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	408	0	0	-2	0	-2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-4	408	10	65	9107	59193	-50086
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-4	408	10	65	15514	100840	-85326
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-4	408	0	0	0	-4	4

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 DIEGO LONDOÑO en contra de la Resolución No. 234149-52 de 13 DE MAYO DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO.** **CREDITO** a la Matrícula No. 703116 la suma de **-285819**. 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 6 DE JUNIO DE 2019



**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. 234537-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>234537-52</b>
Fecha Resolución	6 DE JUNIO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CLARA MILENA CANO
Matrícula No	671479
Dirección para Notificación	CL 2 E # 12- 19 BLQ 9 APTO 201 POPULAR MODELO

**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. 2889290

## Resolución No. 234537-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234537 de 16 DE MAYO DE 2019

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 16 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) CLARA MILENA CANO identificado con C.C. No. 25157589, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234537 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 671479 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 2 E # 12- 19 BLQ 9 APTO 201 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-4.

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 17 DE MAYO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Luz Dary Cano como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS 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° P1815MMRSA110680AA el cual registra una lectura acumulada de 70 m3. Se reviso el apartamento no hay fugas instalaciones en buen estado.

### Encontrándose:

Con respecto a la petición impetrada por la usuaria, debo realizale una serie de aclaraciones; en primer lugar, en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, se enuncia: " *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*"; los funcionarios públicos en ejercicio de nuestras funciones, debemos conservar una serie de condiciones como la disciplina, la obediencia, la diligencia, el cuidado, la corrección y el comportamiento ético en el desempeño de las funciones asignadas y encomendadas a los servidores públicos, y con mayor razón las que son asignadas por las empresas prestadoras de servicio públicos domiciliarios, con el fin de asegurar la debida prestación y buena marcha de la función administrativa, en desarrollo de los principios constitucionales contenidos en el artículo 209 CP. Por lo tanto, las infracciones al cumplimiento de dichos deberes, obligaciones, mandatos y prohibiciones constitucionales y legales para el adecuado e idóneo desempeño de la función pública, deben ser sancionadas disciplinariamente; es decir, si un funcionario comete una serie de irregularidades con un usuario la Ley contempla una serie de sanciones para los funcionarios públicos; pero esta situación es reciproca ya que si el usuario exige respeto de los funcionarios de nuestra entidad, de igual manera el deberá demostrar el respeto a las personas que cumplen las funciones asignadas por la Empresa.

Si la usuaria considera que ha existió un atropello por parte de la Empresa, la usuaria podrá iniciar las acciones legales correspondientes ante el juez competente, y deberá tener las pruebas que pretenda hacer valer, donde se demuestre que se lesionaron sus derechos como usuaria de la Empresa.

Con respecto a los consumos facturados, 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. E.S.P, visita efectuada el día 17 de mayo de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 70 mt3, predio con un nivel de ocupamiento de 3 personas, se desvirtuó posible inconsistencia en la lectura ya que las instalaciones hidráulicas internas del predio estaban en buen estado, no se detectaron fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo, se determinó que el incremento se debió al uso del servicio.

*“Se le recomienda a la usuaria 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”.*

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz a la usuaria o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante los periodos de abril y mayo de 2019 que son objeto de la presente reclamación (y es el consumo registrado por el nuevo equipo de medida), sean facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, los consumos reportados para los periodos objeto de la reclamación son los siguientes:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO
Abril	23	0	23
Mayo	60	23	37

Es prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor. Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Con respecto al cambio del equipo de medida, se le aclara a la usuaria los siguiente:

Se revisó el sistema de información comercial de la Empresa, se observa que en el predio se encontraba instalado el medidor con serial No 0915MM89433AA desde el día 24 de abril de 2009; es decir, este medidor llevaba de instalado en el inmueble 10 años, y su funcionamiento no nos permitía determinar en forma adecuada y precisa los consumos del inmueble, y además estaba frenado.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el desarrollo tecnológico nos presenta instrumentos de medida con una mayor precisión; y teniendo en cuenta que el anterior medidor no nos garantizaba una correcta medición, tanto para el inmueble reclamante como para la Empresa; razón por la cual la Empresa estaba en la obligación de efectuar el cambio del dispositivo de medida, por un equipo de medida con mayor precisión, es por esta razón que la Empresa le informó a la usuaria del cambio del equipo de medida, como la usuaria lo manifiesta en el escrito.

Y no era porque la Empresa quisiera hacer una imposición del cambio, sino por la importancia que tiene el reemplazar y/o instalar en el inmueble un dispositivo de agua que cumpla con los estándares exigidos, y así poder establecer una precisión en el consumo facturado mes a mes. De igual manera debo informarle a la usuaria que el objeto de la Empresa **no es la venta de equipos de medida**, simplemente le facilita al usuario los dispositivos de medidas con las características metrologicas ofrecidas por el desarrollo tecnológico.

En los artículos 144,145 y 146 de la Ley 142 de 1994, nos enuncia que la medición es un derecho y una obligación contractual tanto para el suscriptor como para el prestador del servicio, ya que constituye en un **elemento esencial** para poder determinar el precio del

consumo del acueducto y de igual manera el del alcantarillado, que se le habrá de cobrar al usuario del inmueble.

**Con respecto a las ventajas que tiene para el usuario la actualización del medidor:** se le informa que la Empresa ha actuado con dentro de los lineamientos legales vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, donde se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicen lo siguiente:

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

(...)

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

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

(...)

En conclusión y con fundamento de los argumentos expuestos, se informa que la ejecución del cambio del medidor y su correspondiente facturación, se realizaron conforme a los lineamientos jurídicos vigentes, en aras de garantizar los derechos del usuario a la correcta medición del consumo.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de abril y mayo de 2019 que son el objeto de la presente reclamación, son correctos y no serán objeto de modificación alguna, ya que fueron registrados por el equipo de medida. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

## FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.- de los medidores individuales.** Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

*No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a*



*satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite de terminar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.” (...)*

**Artículo 145 de la Ley 142 de 1994 Control sobre el funcionamiento de los medidores.**  
*Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.*

**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 CLARA MILENA CANO identificado con C.C. No. 25157589 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) CLARA MILENA CANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 2 E # 12- 19 BLQ 9 APTO 201 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: CLARA MILENA CANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 671479 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 6 DE JUNIO DE 2019

## **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. 234522-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>234522-52</b>
Fecha Resolución	6 DE JUNIO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	GLORIA RAMIREZ
Matrícula No	1237114
Dirección para Notificación	CR 7 # 21- 46 A.COMUN PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 234522-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234522 de 16 DE MAYO DE 2019

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 16 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) GLORIA RAMIREZ identificado con C.C. No. 34052435, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 234522 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1237114 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 7 # 21- 46 A.COMUN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5.

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 de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio y 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° C18SC004648 el cual registra una lectura acumulada de 1208 m3.

En atención a su reclamo radicado en la Empresa el día 16 de mayo de 2019 con el número No. 234522, correspondiente a la matrícula No. 1237114 predio ubicado en el Edificio Picasso, en el cual no envía la respectiva legitimación para actuar a nombre de esa persona jurídica, se le informa que en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2017 se le solicita completar la petición suministrando los documentos que avalen su representación, **lo cual consiste en la resolución de representación legal de la copropiedad expedida por la entidad competente que para el caso bajo análisis es la Secretaría de Gobierno Municipal a MAYO DE 2018, donde consta la persona designada como administrador (a) del EDIFICIO, quien es el legitimado a su vez para otorgarlo y copia de la respectiva cédula de quien otorga el mandato si es mandatario**, ya que quién es el titular o representante legal de una Copropiedad tienen por finalidad fundamental de manera adecuada la legitimación activa del peticionario en la actuación administrativa que adelanta la entidad por lo que se requiere entonces que el mismo sea presentado precisamente por la variabilidad que puede tener esa parte activa, es decir, que quien hoy es representante legal mañana no lo sea y por tanto pierda la calidad de persona legitimada, al ser tan variable esto se requiere que el mismo sea presentado para tener la certeza de que la actuación que se adelanta tiene una legitimación adecuada y la misma está debidamente probada y sustentada, información que se le ha sido reiterado y que usted no ha cumplido.

Por lo tanto, en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2017 se le solicita completar la petición suministrando los documentos que avalen la representación legal para el asunto y período en reclamación aportando el documento antes mencionado expedido por la Secretaria de Gobierno Municipal, relacionando el

número del reclamo al que pertenece para lo cual se le otorga un término máximo de 10 días. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta de lo solicitado se procederá a archivar el expediente.

En ese sentido la Corte Constitucional al abordar el tema en la sentencia T-817 de 2002 señaló la importancia de legitimación en servicios públicos domiciliarios así:

**“SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**-Legitimación para presentar peticiones cuando no coincida la condición de propietario o usuario del inmueble

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

**DERECHO DE PETICION**-Legitimación del usuario del servicio público

**Como se trata de una protección especial al usuario, será éste el legitimado para su ejercicio, con lo cual la condición de usuario del servicio público, se convierte en el elemento relevante y necesario para que se garantice el objetivo del derecho de petición. La inobservancia de este requisito podría generar que en situaciones concretas se profieran decisiones administrativas o judiciales, en muchas ocasiones vinculantes, sin el concurso de los verdaderos interesados en ellas, con lo cual incluso los propios usuarios podrían verse afectados por la inadvertencia de las autoridades administrativas o judiciales sobre el punto.** (Negrilla y subraya fuera de texto).”

Así las cosas, los lineamientos antes mencionados deben ser respetados por el reclamante y la Empresa, so pena de vulneración del derecho de defensa y contradicción de los verdaderos interesados.

**“ARTÍCULO 4o. CONSTITUCIÓN.** Un edificio o conjunto se somete al régimen de propiedad horizontal mediante escritura pública registrada en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos. Realizada esta inscripción, surge la persona jurídica a que se refiere esta ley.”

(...)

**“ARTÍCULO 8o. CERTIFICACIÓN SOBRE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA PERSONA JURÍDICA.** La inscripción y posterior certificación sobre la existencia y representación legal de las personas jurídicas a las que alude esta ley, corresponde al Alcalde Municipal o Distrital del lugar de ubicación del edificio o conjunto, o a la persona o entidad en quien este delegue esta facultad.

La inscripción se realizará mediante la presentación ante el funcionario o entidad competente de la escritura registrada de constitución del régimen de propiedad horizontal y los documentos que acrediten los nombramientos y aceptaciones de quienes ejerzan la representación legal y del revisor fiscal. También será objeto de inscripción la escritura de extinción de la propiedad horizontal, para efectos de certificar sobre el estado de liquidación de la persona jurídica.”

(...)

**“DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL COMO PERSONA JURÍDICA.**

**ARTÍCULO 32. OBJETO DE LA PERSONA JURÍDICA.** La propiedad horizontal, una vez constituida legalmente, da origen a una persona jurídica conformada por los propietarios de los bienes de dominio particular. Su objeto será administrar correcta y eficazmente los bienes y servicios comunes, manejar los asuntos de interés común de los propietarios de bienes privados y cumplir y hacer cumplir la ley y el reglamento de propiedad horizontal.”

(...)

**“DEL ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO O CONJUNTO.**

**ARTÍCULO 50. NATURALEZA DEL ADMINISTRADOR.** La representación legal de la persona jurídica y la administración del edificio o conjunto corresponderán a un administrador designado por la asamblea general de propietarios en todos los edificios o conjuntos, salvo en aquellos casos en los que exista el consejo de administración, donde será elegido por dicho órgano, para el período que se prevea en el reglamento de copropiedad. Los actos y contratos que celebre en ejercicio de sus funciones, se radican en la cabeza de la persona jurídica, siempre y cuando se ajusten a las normas legales y reglamentarias.

Los administradores responderán por los perjuicios que por dolo, culpa leve o grave, ocasionen a la persona jurídica, a los propietarios o a terceros. Se presumirá la culpa leve del administrador en los casos de incumplimiento o extralimitación de sus funciones, violación de la ley o del reglamento de propiedad horizontal.”

Por lo anterior, el reclamante debe cumplir con todo lo que señala la misma ley a efectos de que se surta el trámite y se adopte una decisión de fondo, luego en este caso en particular nos encontramos ante una petición incompleta.

## 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 INCOMPLETO** el reclamo presentado por GLORIA RAMIREZ identificado con C.C. No. 34052435 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GLORIA RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 21- 46 A.COMUN 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 RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1237114 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución no procede recurso de reposición por tratarse de asuntos diferentes a los consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 6 DE JUNIO DE 2019

**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. 234560-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JANETH HOYOS** 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>234560-52</b>
Fecha Resolución	6 DE JUNIO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JANETH HOYOS
Matrícula No	249284
Dirección para Notificación	CR 7 # 26 - 63 APTO 501 EDIFICIO BARTON LAGO UF

**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. 2891075

## Resolución No. 234560-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234560 de 17 DE MAYO DE 2019

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 17 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) JANETH HOYOS identificado con C.C. No. 42068345, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234560 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 249284 Ciclo: 1 ubicada en: CL 25 BIS # 11- 72 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 249284**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	678 m3	648 m3	30 m3	30 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **21 de Mayo de 2019**, en presencia del (la) señor (a) LUZ ELENA PINZON, identificado (a) con CC N° 42.077.779 en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN: **“Se observa en terreno que existe medidor recién instalado el cual es P1915MMRSA112936AA lectura 4 por favor grabar en el sistema. Además se revisó sanitario llaves y no existen fugas. Lectura Actual: 4 m3.”**

Se observa en el Sistema que el día 10 de Mayo 2019 se generó la orden de Trabajo No. 2585381 del área de operaciones con la Observación: **“FUGA EN MEDIDOR DIR: CL 25 BIS # 11- 72 LAGO URIBE TEL: 3127051305. Se continua con la solicitud número 2885738”**, solicitado a través del Call Center. Posteriormente el mismo día después de haber realizado la visita en terreno se generó la orden 2585738 por mantenimiento correctivo, Medidor con fuga,

realizándose el cambio de medidor el día 11 de Mayo 2019.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica el día **21 de Mayo de 2019** y lo registrado en nuestro sistema comercial, acerca de que el predio presentó fuga en el medidor, es procedente realizar una reliquidación del periodo reclamado generando cobro por promedio de **15 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo), es decir, **Mayo 2019 de 30 m3 a 15 m3**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **249284** por la Empresa, respecto al período de **Mayo 2019 por 30 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que el predio presentó fuga en medidor, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-51659** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-5	408	2	17	3181	27036	-23856
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-5	408	2	17	3707	31512	-27804
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-5	408	0	0	-1	-2	1

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

### FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

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

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

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

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 JANETH HOYOS identificado con C.C. No. 42068345 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) JANETH HOYOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 26 - 63 APTO 501 EDIFICIO BARTON 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: JANETH HOYOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 249284 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 6 DE JUNIO DE 2019

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234688-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>234688-52</b>
Fecha Resolución	6 DE JUNIO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	IVIS MILEIDYS FLOREZ MARTINEZ
Matrícula No	1539535
Dirección para Notificación	CR 4 B # 30 B- 23 PRIMERO DE MAYO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 234688-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234688 de 23 DE MAYO DE 2019

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 2019 el (la) señor(a) IVIS MILEIDYS FLOREZ MARTINEZ identificado con C.C. No. 39048177, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234688 consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1539535 Ciclo: 4 ubicada en: CR 4 B # 30 B- 23 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-5,2019-2,2019-4

En atención a su escrito petitorio radicado el día **23 de Mayo de 2019**, mediante el cual el usuario solicita reliquidar el periodo de Febrero, Marzo, Abril y Mayo de 2019 por el cambio del estrato de 1 a 3; referente al predio ubicado en la **CRA 4B No.. 30B-23 BARRIO PRIMERO DE MAYO**, con matrícula de servicios públicos N° **1539535**, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira procedió de conformidad con la Ley al efectuar el cambio del estrato del inmueble de tres (3) a uno (1); por solicitud del usuario o suscriptor del inmueble con matrícula N° **1539535**, previo aporte del certificado del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar donde se evidencia que el predio presta el servicio de madres comunitarias, teniendo en cuenta la aplicación de la metodología de estratificación del Departamento Nacional de Planeación para cabeceras Municipales tipo 1, por lo tanto la Empresa procederá a reliquidar la diferencia en los periodos de Febrero, Marzo, Abril y Mayo de 2019.

De igual manera el grupo de matrícula procederá a actualizar el estrato y en el periodo de junio la factura se liquidará con la tarifa actualizada.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-130586** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2019-5	419	0	0	-1	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	419	0	0	-3	0	-3

SUBSIDIO C.F.ALCANTA	2019-2	419	0	0	-3653	-670	-2983
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-3	419	0	0	-6770	-1242	-5527
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-3	419	13	13	-13956	-2561	-11395
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-4	419	0	0	-6770	-1242	-5527
SUBSIDIO C.F.ALCANTA	2019-3	419	0	0	-3653	-670	-2983
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	419	0	0	0	-5	5
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-5	419	0	0	-6050	-1110	-4939
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-5	419	13	13	-14307	-2626	-11681
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-3	419	13	13	-15502	-2845	-12657
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-2	419	13	13	-15502	-2845	-12657
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-5	419	13	13	-16675	-3060	-13615
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-2	419	13	13	-13956	-2561	-11395
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-3	419	0	0	-2	0	-2
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-4	419	13	13	-13956	-2561	-11395
SUBSIDIO C.F.ALCANTA	2019-5	419	0	0	-3268	-600	-2668
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-2	419	0	0	-6770	-1242	-5527
SUBSIDIO C.F.ALCANTA	2019-4	419	0	0	-3653	-670	-2983
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-4	419	13	13	-15502	-2845	-12657
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-5	419	0	0	0	-2	2

#### FUNDAMENTOS LEGALES:

**ARTÍCULO 102.- Estratos y metodología.** Los inmuebles residenciales a los cuales se provean servicios públicos se clasificarán máximo en seis estratos socioeconómicos así: 1) bajo-bajo, 2) bajo, 3) medio-bajo, 4) medio, 5) medio-alto, y 6) alto.

Para tal efecto se emplearán las metodologías que elabore el Departamento Nacional de Planeación, las cuales contendrán las variables, factores, ponderaciones y método estadístico, teniendo en cuenta la dotación de servicios públicos domiciliarios. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser



*clasificada en un estrato superior al cuatro (4)*

**ARTÍCULO 103.- Unidades espaciales de estratificación.** *La unidad espacial de estratificación es el área dotada de características homogéneas de conformidad con los factores de estratificación. Cuando se encuentren viviendas que no tengan las mismas características del conglomerado, se les dará un tratamiento individual.*

**ARTÍCULO 104.- Recursos de los usuarios.** *Toda persona o grupo de personas podrá solicitar revisión del estrato que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por el comité de estratificación en el término de dos meses y las reposiciones por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

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 IVIS MILEIDYS FLOREZ MARTINEZ identificado con C.C. No. 39048177 por concepto de ESTRATO INCORRECTO 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) IVIS MILEIDYS FLOREZ MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 B # 30 B- 23 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: IVIS MILEIDYS FLOREZ MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1539535 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 6 DE JUNIO DE 2019

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234883-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ORLANDO ORTIZ TAPIAS** 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>234883-52</b>
Fecha Resolución	6 DE JUNIO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ORLANDO ORTIZ TAPIAS
Matrícula No	1187293
Dirección para Notificación	CR 13 # 51- 83 CS B 10 BATALLON SAN MATEO

**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. 2903634

## Resolución No. 234883-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234883 de 30 DE MAYO DE 2019

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 2019 el (la) señor(a) ORLANDO ORTIZ TAPIAS identificado con C.C. No. 91111708, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234883 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1187293 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 13 # 51- 83 CS B 6 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-4.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1187293**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	1001 m3	993 m3	8 m3	58 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>8 m3 + 50 m3</b> acumulados = <b>58 m3</b> facturados (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	993 m3	937 m3	56 m3	6 m3	Cobro por diferencia promedio: <b>6 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>50 m3</b> pendientes por facturar.

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **31 de Mayo de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones en presencia del (la) señor (a) ORLANDO ORTIZ, identificado (a) con CC N° 91.111.708 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO: "**Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. Nota el baño presentaba fuga por tapon agua stop el cual estaban cambiando al momento de la visita. Lectura Actual: 1005 m3.**"

Continuando, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa de los cobros elevados en el periodo de **Mayo 2019**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- En el periodo de **Abril 2019** se generó una diferencia de lectura de **56 m3**, de los cuales se le facturaron **6 m3** por concepto de promedio (mientras se confirmaban casusas de consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **50 m3** pendientes por facturar.

- En el periodo de **Mayo 2019** se generó una diferencia de lectura de **8 m3**, a los cuales se le sumaron los **50 m3** acumulados del periodo anterior, obteniendo así el total de **58 m3** facturados en este periodo.

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **27 de Mayo de 2019**, en donde manifiestan que **“Se cobran 50 m3 pendientes del mes 4, se revisaron todas las instalaciones hidráulicas , se encontró sanitario con fuga por aguastop.4 Personas.”** Cumpliendo de este modo con el debido proceso al programar las visitas para verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación, encontrando fuga externa en uno de los sanitarios.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1187293** por la Empresa, respecto al periodo de **Mayo 2019 por 58 m3 SON CORRECTOS**, ya que se está efectuando cobro por diferencia de lectura más agua acumulada en el periodo de **Mayo 2019** en un predio que conto con fuga externa, por lo cual, no serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

### **FUNDAMENTOS LEGALES:**

Lo anterior con fundamento legal en:

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 ORLANDO ORTIZ TAPIAS identificado con C.C. No. 91111708 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) ORLANDO ORTIZ TAPIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 51- 83 CS B 10 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: ORLANDO ORTIZ TAPIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1187293 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 6 DE JUNIO DE 2019

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234946-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>234946-52</b>
Fecha Resolución	6 DE JUNIO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	YOLANDA GARCIA GONZALEZ
Matrícula No	1766534
Dirección para Notificación	AV LAS.AMERICAS # 93- 20 MZ 11 CS 2 ETAPA II URI BULEVAR DEL CAFE

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS



Visita No. 2905434

## Resolución No. 234946-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234946 de 31 DE MAYO DE 2019

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 31 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) YOLANDA GARCIA GONZALEZ identificado con C.C. No. 24313708, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234946 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1766534 Ciclo: 13 ubicada en: AV LAS.AMERICAS # 93- 20 MZ 11 CS 2 ETAPA II en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1766534**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Mayo	1	1	1305	12	12	V	21/05/2019

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **4 de Junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) RAFAEL CORREA, identificado (a) con CC N° 815.913, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO: "**Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado, medidor recién cambiado, predio recién ocupado. Lectura Actual: 2 m3.**"

Con relación al consumo facturado, ya que se genero toma de lectura el día **21 de Mayo de 2019** y se instaló nuevo equipo de medida el **7 de Mayo de 2019**, no se alcanzó a establecer un periodo completo de consumo, por lo cual, se procedió a generar consumo por promedio de **12 m3**, promedio establecido según el consumo del predio en los últimos seis meses.

*"...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." Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.*

Ahora bien, en consideración de las pretensiones del usuario y de la información entregada por el funcionario encargado de realizar la visita técnica acerca de que el predio fue ocupado recientemente, se procederá a generar cobro por diferencia de lectura del aparato de medida, es decir, se facturará **1 m3**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1766534** por la Empresa, respecto al período **Mayo 2019 por 12 m3 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Mayo 2019 de 12 m3 a 1 m3**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-64144** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-5	464	1	12	1854	22243	-20390
NC CONTRIBUCIÓN ACUEDUCTO	2019-5	464	1	12	1102	13226	-12123
	2019-5	464	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-5	464	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIBUCIÓN ALCANTARILLADO	2019-5	464	1	12	1285	15415	-14130
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-5	464	1	12	1590	19085	-17494

## FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. **DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 YOLANDA GARCIA GONZALEZ identificado con C.C. No. 24313708 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) YOLANDA GARCIA GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, AV LAS.AMERICAS # 93- 20 MZ 11 CS 2 ETAPA II 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: YOLANDA GARCIA GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1766534 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 6 DE JUNIO DE 2019

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234928-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OSCAR FERNANDO BETANCURTH** 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>234928-52</b>
Fecha Resolución	6 DE JUNIO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	OSCAR FERNANDO BETANCURTH
Matrícula No	357046
Dirección para Notificación	CS 78 BELMONTE BAJO

**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. 2905442

## Resolución No. 234928-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234928 de 31 DE MAYO DE 2019

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 31 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) OSCAR FERNANDO BETANCURTH identificado con C.C. No. 10117215, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234928 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 357046 Ciclo: 14 ubicada en: CS 78 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **357046**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	672 m3	651 m3	21 m3	21 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez recibido el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **4 de Junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) OSCAR BETANCURTH, identificado (a) con CC N° 10.117.215, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO: **“Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado, se verificó lectura, tener en cuenta el mes pasado no se tomó lectura y cobraron promedio. Lectura Actual: 678 m3.”**

De igual manera se pudo encontrar en el sistema que las lecturas no se pudieron llevar a cabo desde el periodo **Marzo 2019** con lectura **651 m3**, ya que no había acceso al punto de medición según refiere el grupo de facturación previa, por esto se procedió a generar **cobro de 18 m3 por concepto de promedio** para el periodo **Abril 2019**, al poder obtener la lectura para el periodo de **Mayo 2019** se observó que esta se encontraba en **672 m3**, existiendo una real diferencia de lectura de **21 m3** entre los periodos **Marzo – Mayo 2019**, por esto en el periodo de **Mayo 2019** se debieron de haber descontados los **18 m3** facturados por promedio a la diferencia de lectura de **21 m3**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la **matrícula No. 357046** por la Empresa, respecto al período de **Mayo 2019 por 21 m3 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: **de 21 m3 a 3 m3**, actuando de acuerdo a la **Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-48770** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-5	400	3	13	-2135	-9253	7118
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-5	400	3	21	5561	38926	-33365
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-5	400	3	21	4771	33398	-28627
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-5	400	3	13	-1832	-7939	6107
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-5	400	0	0	-4	-2	-3

## FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

- **Artículo 90, numeral 90.2** el cual establece:

**“Artículo 90.2.** *Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

*“Se considerarán 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.”

- **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.**

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.” (Negrilla y cursiva del despacho)

- **Artículo 154 de la ley 142 de 1994** que ordena lo siguiente:

El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

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



## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por OSCAR FERNANDO BETANCURTH identificado con C.C. No. 10117215 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) OSCAR FERNANDO BETANCURTH enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 78 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 FERNANDO BETANCURTH la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 357046 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 6 DE JUNIO DE 2019

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234964-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DANILO VASQUEZ** 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>234964-52</b>
Fecha Resolución	6 DE JUNIO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	DANILO VASQUEZ
Matrícula No	470740
Dirección para Notificación	MZ 42 LT 502 LENINGRADO I

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 2905768

## Resolución No. 234964-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234964 de 4 DE JUNIO DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) DANILO VASQUEZ identificado con C.C. No. 4506753, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234964 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 470740 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 42 LT 502 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **470740**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	774 m3	747 m3	27 m3	27 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día 06 de Junio de 2019, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) DANILO VASCO, identificado (a) con CC N° 4.506.753, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo "Este predio cuenta con 3 baños accesorios y grifería en buen estado, viven 8 personas en la vivienda, cuentan con un sistema de reciclaje de agua lluvias, no se observa que hayan fugas. posible consumo. **Lectura Actual: 782 m3**". Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **470740** por la Empresa, respecto a los períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

### FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 **DANILO VASQUEZ** identificado con C.C. No. 4506753 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) **DANILO VASQUEZ** enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 42 LT 502 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: **DANILO VASQUEZ** la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 470740 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 6 DE JUNIO DE 2019

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **amgallego**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234968-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>234968-52</b>
Fecha Resolución	6 DE JUNIO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ELMER GOMEZ GARCIA
Matrícula No	1087048
Dirección para Notificación	CL 73 B # 21- 03 CUBA

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2905770

## Resolución No. 234968-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234968 de 4 DE JUNIO DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) ELMER GOMEZ GARCIA identificado con C.C. No. 10109273, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234968 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1087048 Ciclo: 11 ubicada en: CL 73 B # 21- 03 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1087048**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	1021 m3	1021 m3	0 m3	30 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de servicio al Cliente con la revisión al predio, practicada el día **05 de Junio de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO: **“El medidor sí está instalado, funciona correctamente, instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 1031 m3.”** Situación que evidencia la anomalía presentada debido a un error humano en la toma de lectura.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **05 de Junio del 2019**, acerca de que el medidor se encuentra instalado y se verifico lectura actual de 1031 m3, se hace evidente la anomalía presentada en el cobro realizado en el periodo de mayo, por lo cual es procedente realizar un ajuste en dichos consumos y actualizar la lectura del predio.

**\$Encontrándose:**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-97639** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-5	477	0	13	0	-2626	2626
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-5	477	0	0	-3	-2	-2

CONSUMO ACUEDUCTO	2019-5	477	0	30	0	47711	-47711
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-5	477	0	30	0	55609	-55609
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-5	477	0	13	0	-3060	3060
AJUSTE A LA DECENA	2019-5	477	0	0	-4	0	-4

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No.1087048 por la Empresa, respecto al período de **Mayo 2019 por 30 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se presentó un error en el momento de tomar la lectura, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: **Mayo 2019 de 30 m3 a 0 m3**, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

### FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

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

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

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



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 ELMER GOMEZ GARCIA identificado con C.C. No. 10109273 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) ELMER GOMEZ GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 73 B # 21- 03 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: ELMER GOMEZ GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1087048 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 6 DE JUNIO DE 2019

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **amgallego**

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234972-52 de 6 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELSY QUINTANA VALENZUELA** 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>234972-52</b>
Fecha Resolución	6 DE JUNIO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	17 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	18 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ELSY QUINTANA VALENZUELA
Matrícula No	1660893
Dirección para Notificación	AV 30.DE.AGOSTO # 73- 51 BLQ 2 APTO 105 URBAN CANAVERAL 2

**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. 2905772

## Resolución No. 234972-52

DE: 6 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234972 de 4 DE JUNIO DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) ELSY QUINTANA VALENZUELA identificado con C.C. No. 41438436, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234972 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1660893 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: AV 30.DE.AGOSTO # 73- 51 BLQ 2 APTO 105 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.1660893, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	239 m3	223 m3	16 m3	16 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio practicada el día 05 de Junio del 2019 en presencia del (la) señor (a) YORGI ELSY QUINTANA, identificado (a) con CC N° 41.438.436, por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN , en la que se realizaron las siguientes observaciones: "**Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo. Lectura Actual: 244 m3**" Situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado en el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. 1660893 por la Empresa, respecto al período de **Mayo 2019 por 16 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llego a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

**además es importante hacer un uso racional del servicio”.**

## **FUNDAMENTOS LEGALES:**

Lo anterior con fundamento legal en:

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

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

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

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

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 ELSY QUINTANA VALENZUELA identificado con C.C. No. 41438436 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) ELSY QUINTANA VALENZUELA enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30.DE.AGOSTO # 73- 51 BLQ 2 APTO 105 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: ELSY QUINTANA VALENZUELA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1660893 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 6 DE JUNIO DE 2019

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **amgallego**

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