

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. 7205-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	7205-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	HERNANDO SARMIENTO PALACIOS
Matrícula No	834713
Dirección para Notificación	CR 4 # 29- 42 CAMPINA DEL OTUN ETAPA II

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

RESOLUCIÓN NO. 7205-52

DEL 14 DE JUNIO DE 2019

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.
- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994.**

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es

procedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalados hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contara y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

De conformidad con el escrito presentado el 31 de Mayo de 2019, en la cual el usuario manifiesta su inconformidad ya que recibió carta para reposición del equipo de medida del predio de matrícula N° 834713 y en acto administrativo 234381-52 se había acordado esperar la decisión por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del recurso N° 18122 antes de continuar con el procedimiento de cambio de medidor, nos permitimos exponer lo siguiente:

Que debido a un error presentado al interior de nuestra Empresa en el canal de comunicación del Sistema de Información Comercial, se generó solicitud N° 2892133 para cambio de medidor por causal "FRENADO", por lo cual, al momento de realizar el análisis del asunto objeto de inconformidad, se procedió a anular dicha solicitud y dar espera a la respuesta de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios respecto al recurso N° 18122, por las incomodidades generadas nuestro Departamento pide disculpas al usuario.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

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

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

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

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Abstenerse de adelantar tramite de cambio de medidor de la matrícula No. 834713, ubicado en la CR 4 # 29-42 Barrio CAMPINA DEL OTUN ETAPA II, hasta que se decida por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre el recurso N° 18122.

Artículo 2°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Artículo 3°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 4°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

Dado en PEREIRA, EL 14 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. 7239-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	7239-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1691880
Dirección para Notificación	MZ 23 CS 5 PS 2 SAMARIA I

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 7239-52

DEL 14 DE JUNIO DE 2019

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO DE LA MATRICULA 1691880 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.

- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994**.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es precedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalados hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contara y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

En este caso como suscriptor y/o usuario de la matrícula No. 1691880 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios, no obstante, la respuesta como suscriptor es no permitir el cambio del instrumento de medida.

Frente a tal respuesta, es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles, aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango mínimo R 100, en este caso la Empresa determina el R-160 o R 315 de conformidad con el artículo 75 de la

resolución RAS 330 de 2017.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio del medidor a pesar de haberse realizado comunicación oficial de dicho cambio, lo que nos ubica en un incumplido de las obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen las condiciones para continuar con la prestación del servicio público de acueducto.

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

Debe tenerse presente para la toma de la decisión que habrá de proferir este Departamento los siguientes

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No. 1691880 correspondiente al predio ubicado en MZ 23 CS 5 PS 2, está activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella se facturan y cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por **avance tecnológico** que permita medir de manera más eficiente el agua que se utiliza.

3). La Empresa efectuó una comunicación oficial en la que describía la necesidad del cambio de medidor, comunicación emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira, y una socialización de manera presencial en el predio bajo el contexto de la comunicación escrita, no obstante, el usuario manifestó su desacuerdo por la solicitud de cambio del instrumento de medida, lo que conlleva a un desconociendo la condición contractual.

4) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se ratifica que la Empresa expidió la solicitud No. **2864670** para cambio de medidor el **30 DE ABRIL DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

5) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula No. 1691880 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición y habersele dado las justificaciones normativas.

6) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula No. 1691880 en ocasión a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar la situación que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

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

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

PRUEBAS

Para tomar la decisión que habrá de proferirse, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **JHOAN GALVIS**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 7 DE MAYO DE 2019,** y la comunicación oficial enviada por la Empresa en la que se da a conocer las razones y motivos del cambio del instrumento de medida por **AVANCE TECNOLÓGICO, la socialización en sitio** para dicho cambio al sr(a) que atendió la visita, y el haberse cumplido el periodo de facturación establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 para el usuario adquiriera el instrumento de medición con las especificaciones en el mercado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

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

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

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

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°.Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1691880 ubicado en MZ 23 CS 5 PS 2, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía

administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 14 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: pasantecpnt

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. 6319-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	6319-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	GILBERTO OROZCO MARTINEZ
Matrícula No	19598597
Dirección para Notificación	PAPELERIAMERCASA@HOTMAIL.COM GALICIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 14 DE JUNIO DE 2019

Señor (a):

GILBERTO OROZCO MARTINEZ
PAPERIAMERCASA@HOTMAIL.COM - GALICIA
Teléfono: 3132626879-3204323
PEREIRA

Radicación: No. 6319 Radicado el 10 DE JUNIO DE 2019

Matrícula: 19598597

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: COPIA DE LAS FACTURAS DONDE SE FINANCIÓ EL MEDIDOR DE AGUA EN ESTE PREDIO EL AÑO PASADO.

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

En atención a la petición radicada el 10 DE JUNIO DE 2019, este Departamento se permite adjuntar la relación de las cuotas liquidadas en seis periodos de facturación, correspondientes a la instalación del medidor N° P1715MMRSA106745AA el día 05-06-2018, el valor de la orden de trabajo se financió en seis cuotas mensuales y su cobro se realizó mediante cumplimiento N° 377308865 y 377308865, por \$183.550,96 más el IVA por valor de \$34.874,68, liquidado en una sola cuota por ser un Impuesto Nacional y no es posible generar copia de las facturas, porque el sistema solo nos permite generar copia de la última factura que se encuentre pendiente de pago, y para acceder a generar facturas anteriores se debe hacer requerimiento al área de sistemas, y el usuario debe cancelar la copia de cada una de ellas, el valor aproximado es de \$3.500

Conceptos facturados predio 19598597 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA									
relacion de las cuotas liquidadas por el medidor el cual se financió en 6 cuotas									
Consecuti	Servicio	CodConcep	Concepto	Año	Mes	Factura	Origen	Valor	Saldo
18853144	ACUEDUCTO	2015	IVA	2018	6	44640506	OTRCA	\$34.874,68	
18853144	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2018	6	44640506	OTRCA	\$30.023,23	
18853144	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2018	6	44640506	OTRIN	\$1.376,63	
18872016	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2018	7	44793196	OTRCA	\$30.248,40	
18872016	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2018	7	44793196	OTRIN	\$1.151,46	
18891207	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2018	8	44946144	OTRCA	\$30.475,27	
18891207	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2018	8	44946144	OTRIN	\$924,60	
18910301	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2018	9	45099253	OTRCA	\$30.703,83	
18910301	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2018	9	45099253	OTRIN	\$696,03	
18929613	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2018	10	45258401	OTRCA	\$30.934,11	
18929613	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2018	10	45258401	OTRIN	\$465,75	
18947723	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2018	11	45412193	OTRCA	\$31.166,12	
18947723	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2018	11	45412193	OTRIN	\$233,75	
								\$ 223.273,85	

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

Dar por atendida la solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) GILBERTO OROZCO MARTINEZ, identificado con C.C. No 93418254 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) GILBERTO OROZCO MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación: PAPELERIAMERCASA@HOTMAIL.COM - GALICIA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

RESPONSABLE DEL FUTURO

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 6321-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	6321-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE FRANCISCO AYALA ORTIZ
Matrícula No	151944
Dirección para Notificación	BLQ 11 APTO 406 GAMMA V GAMMA V

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 14 DE JUNIO DE 2019

Señor (a):

JOSE FRANCISCO AYALA ORTIZ
BLQ 11 APTO 406 GAMMA V - GAMMA V
Teléfono: 3372161/3217701390
PEREIRA

Radicación: No. 6321 Radicado el 12 DE JUNIO DE 2019

Matrícula: 151944

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO PRESENTÓ DESISTIMIENTO DE LA SOLICITUD QUE HABIA REALIZADO PARA DAR TRATAMIENTO ESPECIAL AL LOCAL DONDE FUNCIONABA DE ALCOHOLICOS ANONIMOS, SEGUN DOCUMENTO ADJUNTO.

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

En atención a los oficios enviados a la Alcaldía Municipal de los cuales ha remitido copia a la Empresa y el despacho de la Alcaldía a su vez los ha remitido a la Empresa, y fueron radicados en la ventanilla única de la Empresa, mediante SAIA N° 2255-E y 2337-E este Departamento emitió actos administrativos N° 6292-52 del 10 de mayo de 2019 y 6310-52 del 4 de junio de 2019, y se revisó la decisión 6292-52 mediante recurso de reposición 18975, y se confirmó mediante Resolución 18975-52 del 20 de junio de 2019, en la cual no se accedió a la pretensión del señor JOSE FRANCISCO AYALA ORTIZ, de modificar la clase de uso a Especial del inmueble con matrícula 151944.

Sin embargo, el señor JOSE FRANCISCO AYALA ORTIZ, presentó oficio con fecha del 11 de junio de 2019, enviado a la Alcaldía Municipal con copia a la Empresa, la cual se ingresó al SAIA con el número 2019-06-19-2337-E y al sistema comercial con el radicado de derecho de petición 6321 del 12 de junio de 2019, en el cual manifiesta que DESISTE de la solicitud anteriormente presenta relacionada con el inmueble ocupado por la Corporación de A.A. pero la Empresa ya emitió las decisiones respectivas dentro del termino legal y las notificó dando aplicación a la normatividad vigente.

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

Dar por atendida la solicitud de **DESISTIMIENTO** presentada por el (la) señor (a) JOSE FRANCISCO AYALA ORTIZ, identificado con C.C. No 4374329 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) JOSE FRANCISCO AYALA ORTIZ enviando citación a Dirección de Notificación: BLQ 11 APTO 406 GAMMA V - GAMMA V haciéndole entrega de una

copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 253-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **YSSICA MARCELA GONZALEZ 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:

Resolución No	253-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	YSSICA MARCELA GONZALEZ GONZALEZ
Matrícula No	1415603
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 20 PS 1 MALAGA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 14 DE JUNIO DE 2019

Señor (a):

YESICA MARCELA GONZALEZ GONZALEZ

MZ 16 CS 20 PS 1 MALAGA

Teléfono: 3186781754

Pereira

Radicación: 253 del 29 DE MAYO DE 2019
Matrícula: 1415603
Móvil de la Queja: DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON EL FUNCIONARIO DE CORTE OMAR LADINO LLEGO DE MUY MALA ACTITUD LE IBA A CORTAR A ESTE PREDIO QUE NO TENIA FACTURAS PENDIENTES Y LE QUEBRO LA TAPA DEL MEDIDOR SOLICITA REVISION Y CAMBIO DE TAPA SIN NINGUN COSTO. EL CORTE ERA PARA OTRO PREDIO

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

En atención a la queja radicada el 29 DE MAYO DE 2019, este Departamento remitió la Queja al área encargada del procedimiento de corte y reconexión y se efectuó el siguiente análisis del caso particular.

Con el fin de dar respuesta a la queja 253 interpuesta por la señora YESICA MARCELA GONZALEZ, con matrícula 1415603, el contratista encargado de esta labor argumentó así lo ocurrido en el predio.

El día 28 de mayo se generó orden de suspensión para la matrícula 1415595 la cual corresponde a la MZ 16 cs 20 Málaga, la cual fue visitada por el señor Omar de Jesús Ladino, a quien el usuario de la matrícula 1415603 no permitió ejecutar la suspensión del servicio. Es importante tener en cuenta que las 2 matrículas anteriormente mencionadas se encuentran con la misma dirección en el sistema comercial y no corresponde a piso 1 y piso 2. En lo que respecta a la queja del daño de la tapa de protección del medidor, se evidenció que la tapa que se encuentra en mal estado. Una vez realizada la visita de verificación por parte del supervisor del área de corte y reconexión Juan Felipe Cano y de entrevistarse con los usuarios del predio afectado, argumentan que el señor Ladino daño la tapa intentando abrirla con un destornillador, lo cual es poco viable ya que nuestro personal de terreno cuenta con las herramientas necesarias para realizar el trabajo de campo y solo se utiliza el destornillador como palanca para abrir aquellas tapas que no requieren llave especial para abrir las tapas de protección del medidor.

Se verificaron los dos predios y el estado de la tapa de protección donde se observa que el daño no es producto de la manipulación con un destornillador.

POr lo anterior, la Empresa no procederá a efectuar el cambio de la tapa, toda vez que

dicho costo lo debe asumir el usuario, quien no adjuntó las pruebas fehacientes, demostrando la responsabilidad del contratista de corte y reconexión, úes la carga de la prueba le corresponde al usuario.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) YSSICA MARCELA GONZALEZ GONZALEZ identificado con C.C. No. 1088274306 por concepto de DAÑO OCACIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) YSSICA MARCELA GONZALEZ GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 16 CS 20 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	261-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ALBA MARINA LARGO PEÑA
Matrícula No	824672
Dirección para Notificación	libia.81@hotmail.com URBANIZACION HAMBURGO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 14 DE JUNIO DE 2019

Señor (a):
ALBA MARINA LARGO PEÑA
libia.81@hotmail.com
Teléfono: 3450730-3117647775

Radicación: 261 del 4 DE JUNIO DE 2019
Matrícula: 824672
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: ME DA TEMOR QUE ALGUNA PERSONA SE CAIGA EN EL HUECO DEL CONTADOR, PUES ESTA SIN TAPA. TAMBIÉN SI ES POSIBLE YO PUEDO IR PERSONALMENTE A RECLAMARLA. POR FAVOR ME INFORMAN AL CORREO QUE REGISTRE. GRACIAS

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

De conformidad con la queja presentada el 4 de Junio de 2019, en la cual solicita la pronta instalación de la tapa del contador de agua, Al respecto y comedidamente, nos permitimos exponer lo siguiente:

Una vez radicada la queja y con el ánimo de establecer el estado de lo expuesto por el quejoso, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente a comisionar al departamento de Medición por medio de solicitud N° 2922591 para que en el menor tiempo posible realice la instalación de la tapa en el predio de matrícula N° 824672

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) ALBA MARINA LARGO PEÑA identificado con C.C. No. 25059223 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) ALBA MARINA LARGO PEÑA enviando citación a Dirección de Notificación: libia.81@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **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. 19030-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Recurso No	19030-52
Fecha Resolución Recurso	14 DE JUNIO DE 2019
DERECHO DE PETICIÓN	6312 de 29 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	YULIETH ARIAS ALVAREZ
Identificación del Peticionario	1088276477
Matrícula No.	261594
Dirección para Notificación	yulietharias325@hotmail.com CENTRO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19030-52

DE: 14 DE JUNIO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19030 DE 31 DE MAYO DE 2019 SOBRE DERECHO DE PETICIÓN No. 6312 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) YULIETH ARIAS ALVAREZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088276477 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 6312-52 de 29 DE MAYO DE 2019, mediante la cual se dio por atendida la SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS de la factura con matrícula No. 261594 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 12 # 20- 56, Barrio PLAZA DE BOLIVAR .

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que la señora YULIETH ARIAS ALVAREZ por escrito presentado el día 31 DE MAYO DE 2019 manifestando su inconformidad con la INFORMACION SUMINISTRADA mediante oficio 6312-52 del 29 de mayo de 2019, en el cual se le brindó la información solicitada así:

*Una vez verificado el sistema de información comercial de la Empresa se observa que el 05 de julio de 2018 el Departamento de Servicio al cliente informó mediante oficio 210,19-3056 que la matrícula 261594, se encontraba inactiva, y que se había cerrado la solicitud para la reactivación solicitada por la señora Maria Eugenia Florez, dando respuesta así, a la solicitud presentada con el radicado No. 2739, ahora bien con el fin de dar respuesta a la petición radicada por la señora **Yulieth Arias Alvarez, apoderada de la señoras Blanca Cielo Rojas Velasquez y Paulina Rojas Castrillon**, verificamos y efectivamente según reporta nuestro sistema el Departamento de Control de Perdidas no Técnicas, al constatar que la señora Maria Eugenia Florez identificada con cédula de ciudadanía No. 42.075.253, radicó solicitud para la reactivación de la Matrícula No. 261594 y adquirió el equipo de medida para ser instalado en la respectiva acometida de acueducto, y una vez se constató que técnicamente se podía realizar la conexión para el inmueble ubicado en la Carrera 12 20-56 se ejecutó la instalación por parte del personal Operativo y se reactivó en el sistema comercial el 10 de Agosto del 2018.*

La primera factura despues de la reactivación, por la prestación efectiva del servicio prestado por Aguas y Aguas de Pereira, se generó en el período de Septiembre de 2018, y a la fecha el predio presenta un buen comportamiento de pagos manteniendo edad 1 en la facturación, aclaramos que la activación de una matrícula puede ser tramitada por cualquier usuario independiente de su calidad sobre el predio por ser el agua un servicio de carácter esencial, el hecho de figurar como suscriptor y/o usuario del servicio de acueducto y alcantarillado, no da derechos como propietario de un predio.

El artículo 134 de la ley 142 de 1994, que en desarrollo directo de los artículos 1, 2, 334 y 365 de

la Constitución, dispone que “Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.”

Conforme lo dispone la Ley 142 de 1994, y atendiendo lo dispuesto en los diferentes conceptos señalados, no necesariamente es el dueño del inmueble, quien debe efectuar la solicitud de instalación de los servicios públicos domiciliarios, ya que también puede hacerlo el poseedor o el arrendatario del mismo, para lo cual debe dar cumplimiento a los requisitos que establece la normatividad vigente, cuales son: que la persona sea capaz de contratar y que habite o utilice un inmueble de modo permanente con justo título, para lo cual además se deben cumplir las condiciones de acceso fijadas por la empresa correspondiente.

De lo anteriormente expuesto se colige, que el acceso a los servicios públicos es un derecho inherente a las personas que residen en el territorio nacional, que se materializa cuando se cumplen las condiciones que para el efecto exige la empresa prestadora del servicio, entre las cuales se encuentran algunas exigencias de carácter técnico, necesarias para su conexión.

Por tratarse de una solicitud de información y asuntos no establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el acto de respuesta N° 6312-52 del 29 de mayo de 2019, no es susceptible de RECURSOS y se le había informado a la señora Yulieth Arias Alvarez, así:

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) YULIETH ARIAS ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación: yulietharias325@hotmail.com - PLAZA DE BOLIVAR haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Sin embargo, la señora YULIETH ARIAS ALVAREZ, radicó escrito de RECURSOS, en el cual solicita que la Empresa le certifique como acreditó la señora Maria Eugenia Florez, para que se le hubiera accedido a la reactivación de la matrícula 261594, porque ella no tiene posesión alguna sobre el inmueble y cuales fueron los criterios técnicos y jurídicos, y requiere que la Empresa se abstenga de seguir prestando el servicio público de acueduto y alcantarillado al CR 12 # 20- 56, Barrio PLAZA DE BOLIVAR

Con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual consagra:

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. 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.

Este Departamento, se abstiene de dar trámite al escrito de recursos radicado el día 31 de mayo de 2019, por la señora YULIETH ARIAS ALVAREZ, porque no es procedente, ni se ajusta a Derecho al radicar recurso de reposición y subsidiariamente el de Apelación con nuevas solicitudes como es la una certificación y solicitar la no prestación del servicio a la sra Maria Eugenia Florez, toda vez, que estas solicitudes las podrá efectuar sin agotar la vía administrativa, porque no son objeto de recursos, ni mucho menos son asuntos que le correspondan a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por recurso de apelación.

Por lo tanto, se le recomienda solicitar la información que considere pertinente, como nuevas solicitudes ante la Empresa, o ante el Jefe del Departamento de Control de Perdidas respecto a la reactivación de la matrícula 261594.

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 YULIETH ARIAS ALVAREZ por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. NOTIFICAR de manera personal a la señora YULIETH ARIAS ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación: yulietharias325@hotmail.com - PLAZA DE BOLIVAR haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 14 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. 234814-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	234814-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA ARIELY SALDARRIGA PERDOMO
Matrícula No	852442
Dirección para Notificación	CL 17 # 23- 157 LC 113 TERMINAL DE TRANSPORTES

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. 2920592

Resolución No. 234814-52

DE: 14 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234814 de 28 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 28 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) MARIA ARIELY SALDARRIGA PERDOMO identificado con C.C. No. 42078018, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234814 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 852442 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 17 # 23- 157 LC 113 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. **852442**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Mayo	1	420	420	10	8 V	17/05/2019	

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **29 de Mayo de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico FERNANDO HERRERA: **“Se reviso predio, es una cafetería con una sola llave, medidor se encuentra frenado. Lectura Actual: 420m3.”**

Ahora bien, debido a lo manifestado por el grupo de facturación previa en el sistema de información comercial acerca de que el medidor se encuentra frenado, se procedió a generar facturación por concepto de promedio en el periodo de **Mayo 2019**, promedio determinado según predios del mismo estrato, el cual en este caso se ha establecido en **10 m3**.

“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.

De igual modo, es menester informar al usuario que actualmente mediante solicitud N° **2886798** se encuentra en trámite la instalación de nuevo equipo de medida en el predio que permita obtener eficazmente la diferencia de lectura y así evitar posibles inconformidades en el usuario al generar cobros por promedios.

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. 852442**, respecto al período de **Mayo 2019 por 10 m3 SON CORRECTOS** ya que se generó cobro por concepto de promedio en un predio que cuenta con el equipo de medida en mal estado, por lo cual no serán objetos de modificación o reliquidación alguna por parte de este Departamento, 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”.

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ARIELY SALDARRIGA PERDOMO identificado con C.C. No. 42078018 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA ARIELY SALDARRIGA PERDOMO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 # 23- 157 LC 113 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ARIELY SALDARRIGA PERDOMO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 852442 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 14 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. 234914-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	234914-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CARLOS NARANJO
Matrícula No	342188
Dirección para Notificación	cafecancafe@hotmail.com TURIN

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. 234914-52

DE: 14 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234914 de 29 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 29 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) CARLOS NARANJO identificado con C.C. No. 10095203, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234914 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 342188 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 44 # 8- 27 en el (los) período(s) facturados(s).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **342188**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	488 m3	475 m3	13 m3	13 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	475 m3	459 m3	16 m3	16 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	459 m3	445 m3	14 m3	14 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 **04 de Junio del 2019**, en presencia del señor CARLOS NARANJO identificado con C.C 10.095.203, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FERNANDO HERRERA “**Se revisó predio no hay fugas, medidor registra lentamente, por favor solicitar visita con Geófono. Lectura Actual: 485 m3.**” Situación que no da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

Por lo cual el día **12 de Junio de 2019** se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio esta vez utilizando el geófono en busca de algún tipo de fuga interna, se realizó la siguiente observación por parte del funcionario FERNANDO E. TORRES: “**Se revisó el predio con el geófono el cual no existe fuga interna, las instalaciones se encuentran en buen estado. Lectura Actual: 488 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.**342188** por la Empresa,

respecto al período de **Junio 2019 por 13 m3, Mayo 2019 por 16 m3 y Abril 2019 por 14 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la utilización del servicio, 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.

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.

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 CARLOS NARANJO identificado con C.C. No. 10095203 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS NARANJO enviando citación a Correo Electrónico:, cafecancafe@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS NARANJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 342188 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 14 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. 234915-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	234915-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO CUARTAS SANCHEZ
Matrícula No	19617872
Dirección para Notificación	MZ H CS 3 PS 2 LAURELES II

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234915-52

DE: 14 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234915 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) LUIS FERNANDO CUARTAS SANCHEZ identificado con C.C. No. 10080960, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234915 consistente en: COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19617872 Ciclo: 12 ubicada en: MZ H CS 3 PS 2 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5**

Con fin de dar respuesta al reclamo No. 234915, referente a: ***“usuario se encuentra inconforme con el cobro del medidor y el proceso de instalación, ya que el 25 de octubre de 2018, presento ante el departamento pertinente el medidor nuevo, junto a la documentación solicitada para obtener la certificación y posterior instalación, recibió dicha certificación el 29 de abril de 2019 y la empresa aguas y aguas realizo la instalación de un medidor de la empresa, informa que no se va a quedar con ese medidor y mucho menos va a realizar el pago de este en la factura, solicita revisión y reliquidación”***, presentado por el Sr. LUIS FERNANDO CUARTAS SANCHEZ, identificado con c.c. 10.080.960.

En atención a su escrito petitorio radicado el día **31 de mayo de 2019**, mediante el cual el usuario solicita reliquidar el cobro del medidor instalado el día 07 de mayo de , al predio ubicado en la **MZ H CS 3 PS 2 – BARRIO LAURELES II**, con matrícula de servicios públicos No 19617872, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19617872**, cuenta con la instalación del MEDIDOR No. P1915MMRSA113563AA del día 07 de mayo de 2019 por parte de la empresa, de igual manera el usuario hizo llegar al Departamento de Perdidas no técnicas, copia de la documentación requerida para la certificación y la certificación expedida el día 29 de abril de 2019 por dicho departamento, realizando de igual manera la entrega del medidor de su propiedad, el cual debió ser el instalado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el cobro facturados a la **matrícula No. 19617872** por la Empresa, respecto al cobro de la primera cuota del medidor en el período de **mayo 2019**, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

Adicional el Departamento de Cartera procede a finalizar el cobro del medidor instalado, ya que el usuario hizo la entrega del medidor No. J18FA805108 de su propiedad, por lo tanto no se seguirá generando el cobro del medidor, por otra parte se le informa que los cobros por concepto de instalación y mano de obra, no serán sujetos de modificación y por lo tanto este cobro seguirá vigente en la facturación hasta el momento de la cancelación total por parte del usuario.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -5380 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
MEJORAMIENTO MEDICION	2019-5	430	0	0	0	5380	-5380

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 148. Ley 142 de 1994 - **Requisitos de las facturas.** . **No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario** (lo resaltado es nuestro).

RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013 Artículo 1°. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

“Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados. La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

1.1. Causales de la devolución. Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recálculo del cobro. Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la persona prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o por petición en interés general.

Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

Artículo 2°. **Forma y plazo para la realización de la devolución de los cobros no autorizados.** En el evento de encontrarse que se ha efectuado un cobro no autorizado, de existir pago por parte del suscriptor

o usuario cuya causa sea tal cobro, el prestador deberá abonar a la siguiente factura del servicio público que se trate, el monto a devolver al usuario o suscriptor, obtenido en los términos del artículo 1° de la presente resolución.

En el evento en que el monto a devolver sea superior al que debiera cobrarse en la siguiente factura, el prestador abonará el remanente en la próxima factura y así sucesivamente hasta cubrir la totalidad de dicho monto”

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 LUIS FERNANDO CUARTAS SANCHEZ identificado con C.C. No. 10080960 por concepto de COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS 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) LUIS FERNANDO CUARTAS SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ H CS 3 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS FERNANDO CUARTAS SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19617872 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 14 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. 234952-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	234952-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	GERMAN DARIO HENAO PEREZ
Matrícula No	1111467
Dirección para Notificación	gerdahenao@gmail.com ATENAS X PERLA DEL SUR

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. 234952-52

DE: 14 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234952 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) GERMAN DARIO HENAO PEREZ identificado con C.C. No. 16077956, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234952 consistente en: COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1111467 Ciclo: 10 ubicada en: MZ A CS 103 en el (los) periodo(s) facturados(s)

Respecto a las inconformidades manifestadas por el reclamante, nuestra Empresa tiene para manifestar lo siguiente:

- Respecto a la solicitud de que no se haga efectivo el cobro del duplicado de la factura en el proximo periodo, se informa que este no se realizara, accediendo a la solicitud formal del usuario.
- Referete a la actualizacion de datos basicos del predio con matricula N° 1111467, se manifiesta que por medio de solicitud N° 2922577 esta se hizo efectiva y ahora los datos que reposan en nuestro sistema son los del señor GERMAN DARIO HENAO PEREZ.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por GERMAN DARIO HENAO PEREZ identificado con C.C. No. 16077956 por concepto de COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO 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) GERMAN DARIO HENAO PEREZ enviando citación a Correo Electrónico:, gerdahenao@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GERMAN DARIO HENAO PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1111467 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 14 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. 235030-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	235030-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CARMENZA GARCIA GARCIA
Matrícula No	19578042
Dirección para Notificación	carmenza-69@hotmail.com VILLA VERDE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 235030-52

DE: 14 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235030 de 5 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 5 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) CARMENZA GARCIA GARCIA identificado con C.C. No. 24549231, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235030 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19578042 Ciclo: 9 ubicada en: CR 37 B # 28 - 27 MZ 12 CS 17 - VILLA VERDE en **el (los) periodo(s) facturados(s)**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1931419**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	9 m3	9 m3	0 m3	7 m3	Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	9 m3	7 m3	2 m3	2 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	7 m3	7 m3	0 m3	10 m3	Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	7 m3	7 m3	0 m3	10 m3	Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio practicada el día **13 de Junio del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDY HUMBERTO BARRAGAN **“Se llama al teléfono de la usuaria la cual no contesta. Se visita predio y se observa que la llave de paso atrás del medidor está cerrada, se abre la llave y medidor registra con normalidad, es decir medidor no está frenado. Se aprecia que el predio está desocupado, se averigua con la vecina de enseguida y manifiesta que efectivamente está desocupado. Nota: Se deja llave de paso atrás del medidor nuevamente cerrada. Lectura Actual: 9 m3.”**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de **Febrero 2019, Marzo 2019 y Mayo 2019** no se presentó diferencia de lectura del medidor pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 10 m3 y 7 m3, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante los periodos de **Febrero, Marzo y Mayo**, periodos liquidados por promedio razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

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.19578042 por la Empresa, respecto al período de **Febrero 2019 por 10 m3, Marzo 2019 por 10 m3 y Mayo 2019 por 7 m3, NO SON CORRECTOS**, la empresa facturo por promedio y 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**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-89605** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	414	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-3	414	0	10	0	17232	-17232
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-5	414	0	7	0	11133	-11133
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	414	0	10	0	15514	-15514
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	414	0	0	-3	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-2	414	0	10	0	15514	-15514
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-2	414	0	10	0	17232	-17232
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-5	414	0	0	-5	-3	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-5	414	0	7	0	12975	-12975

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.

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 CARMENZA GARCIA GARCIA identificado con C.C. No. 24549231 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) CARMENZA GARCIA GARCIA enviando citación a Correo Electrónico:, carmenza-69@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARMENZA GARCIA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19578042 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 14 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **incardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235069-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	235069-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CORPORACION MI IPS EJE CAFETERO
Matrícula No	1238526
Dirección para Notificación	CR 11 # 47- 35 MARAYA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 235069-52

DE: 14 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235069 de 7 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 7 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) CORPORACION MI IPS EJE CAFETERO identificado con N.I.T. No. 8160079432, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235069 consistente en: SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1238526 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 11 # 47- 35 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5.**

En atención a su escrito petitorio radicado el día 07 de Junio de 2019, en la cual la señora **MARTHA ELENA QUINTERO**, actuando en calidad de Representante Legal de la empresa **CORPORACIÓN MI EJE CAFETERO**, solicita se **exoneración del pago de la Contribución de Solidaridad** (cambio de datos básicos) a la matrícula de servicios públicos No **1238526**, ya que según el recurrente esta entidad tiene por objeto social principal la prestación de servicios integrales de salud a usuarios del sistema de seguridad social a través de sus IPS de atención primaria de salud; lo referente al predio ubicado en la CR 11 No. 47-35 BARRIO MARAYA , con matrícula de servicios **1238526**, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP, *pudo establecer que no existe lógica para asignarles un uso diferente al comercial, menos por la simple condición de constitución como entidad de sin ánimo de lucro, les permite acceder a los beneficios que trae el artículo 89.7 de la Ley 142 de 1994 de exclusión del cobro de la contribución, cuando es un hecho notorio que la empresa CORPORACIÓN MI IPS CAFETERO es de orden privado y aquel que desea acceder a esos servicios integrales de salud debe pagar una suma de dinero, lo que perfecciona la existencia de una relación y actividad comercial, entre un establecimiento que vende un servicio de salud y un usuario o consumidor que paga por aquel servicio público que necesita.*

Situación muy diferente es la que se presentan en las hospitales públicos, donde el Estado garantiza el acceso a la salud a los sectores más excluidos de la población, da beneficios en salud a cero costos para población vulnerable, personas de escasos recursos, en aplicación irrestricta del principio de igualdad y de respeto por el principio de la solidaridad constitucional de que trata el artículo 1, 95 entre otros de la C.P de 1991, y que no es otra cosa que exigir de aquellos que ostentan una condición de privilegio por su estatus social que contribuyan con los gastos que demandan las obligaciones del Estado para con la sociedad, en especial con los sectores excluidos de ciertas ventajas económicas y sociales, relación de carga y solidaridad que permite que el Estado asuma el servicio de salud en favor de los estratos uno, dos y tres, sin desconocer la posibilidad de que los incluidos puedan acceder a ella, pero que asuman un costo por ese servicio, eso es defender con vigor constitucional la igualdad real y efectiva.

No basta con la simple condición formal de que se tenga un registro de sin ánimo de lucro para acceder al beneficio, se requiere que esa condición se materialice, sea real, efectiva, de allí que no se acoja la interpretación exegética que se

quiere hacer del precepto legal del artículo 89.7, por el contrario, este Despacho además hará uso del control de constitucionalidad por vía de excepción de que trata el artículo 4 de la C.P de 1991, para ratificar que no serán excluidos del cobro, pues tal escenario atentaría contra el principio de solidaridad constitucional, de la condición de ser una actividad lucrativa o económica, así reconocida por la propia C.P de 1991 en sus artículos 333 y 365."

Así las cosas, el Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP, declara **NO PROCEDENTE** la pretensión de la usuaria para que se exonere a la empresa CORPORACIÓN MI IPS EJE CAFETERO para el pago de la Contribución de Solidaridad a la matrícula No 1238526, ya que si bien es cierto se establece como razón social sin ánimo de lucro, la misma es de orden privado recibiendo una contraprestación por los servicios que presta y en función social a cargo del estado, estribando en todo sentido la exoneración de la contribución aludida.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 368 de Constitución Política de Colombia:

ARTICULO 368. "La Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas."

Ley 142 de 1994, artículo 5 numeral 3, artículo 11 numeral 3, y 89 numeral 7:

*"Cuando comiencen a aplicarse las fórmulas tarifarias de que trata esta ley, los hospitales, clínicas, puestos y centros de salud, y los centros educativos y asistenciales sin ánimo de lucro, no seguirán pagando sobre el valor de sus consumos el factor o factores de que trata este artículo. **Lo anterior se aplicará por solicitud de los interesados ante la respectiva entidad prestadora del servicio público.** Sin excepción, siempre pagarán el valor del consumo facturado al costo del servicio"*

Ley 286 de 1996, artículo 5:

"Quedan excluidas del pago de la contribución, las entidades establecidas en el numeral 89.7 del artículo 89 de la Ley 142 de 1994"

Decreto 3087 de 1997, artículo 6, Parágrafo 1º:

*"Están exentos del pago de la contribución de solidaridad los hospitales, **clínicas**, puestos y centros de salud y los centros educativos y asistenciales sin ánimo de lucro que así lo soliciten a la respectiva entidad prestadora del servicio público. Sin excepción siempre pagarán el valor del consumo facturado al valor del servicio"*

Ley 675 de 2001, artículo 33.

Artículo 33. Naturaleza y Características. *La persona jurídica originada en la constitución de la propiedad horizontal es de naturaleza civil, sin ánimo de lucro. Su denominación corresponderá a la del edificio o conjunto y su domicilio será el municipio o distrito donde este se localiza y tendrá la calidad de no contribuyente de impuestos nacionales, así como del impuesto de industria y comercio, en relación con las actividades propias de su objeto social, de conformidad con lo establecido en el artículo 195 del Decreto 1333 de 1986.*

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 CORPORACION MI IPS EJE CAFETERO identificado con N.I.T. No. 8160079432 por concepto de SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES 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) CORPORACION MI IPS EJE CAFETERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 47- 35 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: CORPORACION MI IPS EJE CAFETERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1238526 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 14 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235046-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	235046-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CARLOS ENRIQUE ARANGO RIVERA
Matrícula No	409417
Dirección para Notificación	MZ 1 LT 3 JARDIN 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. 2912643

Resolución No. 235046-52

DE: 14 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235046 de 10 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 10 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) CARLOS ENRIQUE ARANGO RIVERA identificado con C.C. No. 1259219, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235046 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 409417 Ciclo: 5 ubicada en: MZ 1 LT 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-5,2019-4

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 409417, se ha facturado de la siguiente manera:

Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
Mayo	236	231	5
Abril	231	223	8
Marzo	223	214	9

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 **11 de junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) CARLOS ENRIQUE ARANGO RIVERA, identificado (a) con CC N° 1.259.219. con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del tecnico FREDDY RAMOS RIOS: **“Favor revisar con el geófono. Lectura Actual: 241 m3”**. Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

Ahora bien, ya que el funcionario encargado de la visita realiza la observación de “Favor revisar con el geófono.”, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **13 de junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) CARLOS ENRIQUE ARANGO RIVERA, identificado (a) con CC N° 1.259.219. Con la finalidad de descartar la existencia de posibles fugas internas que se hacen imperceptibles y pueden estar afectando el consumo del bien, realizando la siguiente observación por parte del técnico FERNANDO EMILIO TORRES: **“Se revisó el predio con el geófono, el cual no se pudo detectar la fuga ya que es mínima, está registrando 3 décimas de litro por minuto. Nota: se debe esperar a que la fuga aflore más. Lectura Actual: 241 m3”**.

Ahora bien teniendo en cuenta que en la revisión con el geófono realizada por técnico FERNANDO EMILIO

TORRES presento la siguiente observación: **“Se revisó el predio con el geófono, el cual no se pudo detectar la fuga ya que es mínima, está registrando 3 décimas de litro por minuto. Nota: se debe esperar a que la fuga aflore más”** razón por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento el valor del cobro del geófono, ya que la revisión no arrojó la ubicación de la fuga, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Ahora bien, ya que el funcionario encargado de la visita realiza la observación de que **“Se revisó el predio con el geófono, el cual no se pudo detectar la fuga ya que es mínima, está registrando 3 décimas de litro por minuto. Nota: se debe esperar a que la fuga aflore más.”**, se le informa al usuario que debe proceder con una revisión al predio utilizando el servicio de geófono con la finalidad de identificar la ubicación de las fugas internas que está afectando el consumo del bien, dicho servicio lo puede solicitar en nuestra empresa por un costo aproximado de \$70.000 M/Cte, se le recuerda al usuario que cuenta con 2 periodos para realizar las reparaciones pertinentes, durante este tiempo se le generará cobro por promedio, después de este lapso la empresa generará los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994**.

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.409417 por la Empresa, respecto al período de **marzo, abril y mayo de 2019, NO SON CORRECTOS**, ya que se presentó a causa de una fuga interna imperceptible, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: **marzo de 2019 de 9 m3 a 0 m3, abril de 2019 de 8 m3 a 0 m3, mayo de 2019 de 5 m3 a 0 m3** consumo por diferencia de lectura, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-145879** detallado así:

Concepto	Período	Causa I	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	408	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-4	408	0	8	0	12411	-12411
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-4	408	0	0	0	-1	1
IVA	2019-5	408	0	0	0	11653	-11653
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	408	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	408	0	9	0	13962	-13962
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-5	408	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-5	408	0	5	0	7952	-7952
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-4	408	0	8	0	13786	-13786
INST.DOM ACUEDUCTO	2019-5	408	0	0	0	61332	-61332

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-3	408	0	9	0	15509	-15509
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-5	408	0	5	0	9268	-9268

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 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 CARLOS ENRIQUE ARANGO RIVERA identificado con C.C. No. 1259219 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ENRIQUE ARANGO RIVERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 LT 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS ENRIQUE ARANGO RIVERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 409417 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 14 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. 235047-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	235047-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JUAN CARLOS PINEDA PARRA
Matrícula No	246637
Dirección para Notificación	CL 23 BIS # 14- 03 CENTENARIO

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. 235047-52

DE: 14 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235047 de 10 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 10 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) JUAN CARLOS PINEDA PARRA identificado con C.C. No. 71647047, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235047 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 246637 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 23 BIS # 14- 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. **246637**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Mayo	1	275	245	30	17	V	12/05/2019

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **11 DE JUNIO DE 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico FERNANDO HERRERA: **“Se reviso predio, no hay fugas. Lectura Actual: 294 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. **246637** por la Empresa, respecto al período de **MAYO 2019 por 30 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, teniendo como conclusión de la causal del consumo elevado la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicán 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 JUAN CARLOS PINEDA PARRA identificado con C.C. No. 71647047 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) JUAN CARLOS PINEDA PARRA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 23 BIS # 14- 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: JUAN CARLOS PINEDA PARRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 246637 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 14 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. 235060-52 de 14 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	235060-52
Fecha Resolución	14 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	26 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	27 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA FANNY OBANDO SALDARRIAGA
Matrícula No	237768
Dirección para Notificación	CR 8 # 28- 14 LAGO URIBE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 235060-52

DE: 14 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235060 de 11 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 11 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) MARIA FANNY OBANDO SALDARRIAGA identificado con C.C. No. 34043783, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235060 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 237768 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 8 # 28- 14 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. **237768**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	118 m3	69 m3	49 m3	49 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 **12 de Junio del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FERNANDO HERRERA **“Se revisó predio, se hace lectura del medidor, se observa y no registra, instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 168 m3.”** Situación que no da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

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, según efectuada el día **14 de Mayo del 2019**, en donde manifiestan que **“No dejan entrar a revisar, OCUP. 7 PERSONAS.”** Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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.**237768** por la Empresa, respecto al período de **Mayo 2019 por 49 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llego a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones

hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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 MARIA FANNY OBANDO SALDARRIAGA identificado con C.C. No. 34043783 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA FANNY OBANDO SALDARRIAGA enviando citación a Dirección de Notificación:,

CR 8 # 28- 14 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA FANNY OBANDO SALDARRIAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 237768 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 14 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