

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. 7259-52 de 17 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	7259-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1788603
Dirección para Notificación	CR 29 # 81 A- 02 MZ 3 CS 1 ALTAVISTA

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. 7259-52

DEL 17 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 1788603 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSIÓN 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. 1788603 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. 1788603 correspondiente al predio ubicado en CR 29 # 81 A- 02 MZ 3 CS 1, 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. **2756598** para cambio de medidor el **26 DE MARZO 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. 1788603 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. 1788603 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 **CARLOS ALBERTO B**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 30 DE MARZO 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. 1788603 ubicado en CR 29 # 81 A- 02 MZ 3 CS 1, 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 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 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 17 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 7251-52 de 17 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	7251-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1797851
Dirección para Notificación	CR 30 # 81 A- 02 MZ 10 CS 1 ALTAVISTA

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. 7251-52

DEL 17 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 1797851 , 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 contarse 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. 1797851 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. 1797851 correspondiente al predio ubicado en CR 30 # 81 A- 02 MZ 10 CS 1, 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. **2757964** para cambio de medidor el **26 DE MARZO 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. 1797851 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. 1797851 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 **CARLOS ALBERTO B**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 30 DE MARZO 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. 1797851 ubicado en CR 30 # 81 A- 02 MZ 10 CS 1, 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 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 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 17 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 7256-52 de 17 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	7256-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1788645
Dirección para Notificación	CL 82 # 29- 18 MZ 3 CS 6 ALTAVISTA

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. 7256-52

DEL 17 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 1788645 , 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. 1788645 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. 1788645 correspondiente al predio ubicado en CL 82 # 29- 18 MZ 3 CS 6, 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. **2756596** para cambio de medidor el **26 DE MARZO 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. 1788645 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. 1788645 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 **CARLOS ALBERTO B**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 30 DE MARZO 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. 1788645 ubicado en CL 82 # 29- 18 MZ 3 CS 6, 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 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 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 17 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 7254-52 de 17 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	7254-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1788827
Dirección para Notificación	CL 81 A # 29- 63 MZ 3 CS 24 ALTAVISTA

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. 7254-52

DEL 17 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 1788827 , 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 contarse 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. 1788827 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. 1788827 correspondiente al predio ubicado en CL 81 A # 29- 63 MZ 3 CS 24, 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. **2756413** para cambio de medidor el **26 DE MARZO 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. 1788827 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. 1788827 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 **CARLOS ALBERTO B**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 30 DE MARZO 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. 1788827 ubicado en CL 81 A # 29- 63 MZ 3 CS 24, 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 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 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 17 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 7243-52 de 17 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	7243-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1786342
Dirección para Notificación	CR 14 # 23 B- 23 APTO 1 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. 7243-52

DEL 17 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 1786342 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSIÓN 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 contarse 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. 1786342 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. 1786342 correspondiente al predio ubicado en CR 14 # 23 B- 23 APTO 1, 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. **2764117** para cambio de medidor el **21 DE MAYO 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. 1786342 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. 1786342 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 **CARLOS RESTREPO**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 24 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. 1786342 ubicado en CR 14 # 23 B- 23 APTO 1, 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 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 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 17 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 7249-52 de 17 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	7249-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1797976
Dirección para Notificación	CL 82 # 30- 52 MZ 10 CS 13 ALTAVISTA

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. 7249-52

DEL 17 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 1797976 , 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 contarse 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. 1797976 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. 1797976 correspondiente al predio ubicado en CL 82 # 30- 52 MZ 10 CS 13, 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. **2756448** para cambio de medidor el **26 DE MARZO 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. 1797976 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. 1797976 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 **JHON EDWARD**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 30 DE MARZO 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. 1797976 ubicado en CL 82 # 30- 52 MZ 10 CS 13, 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 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 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 17 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 7244-52 de 17 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	7244-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	285205
Dirección para Notificación	CR 22 # 19 B- 22 BOSTON

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. 7244-52

DEL 17 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 285205 , 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. 285205 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. 285205 correspondiente al predio ubicado en CR 22 # 19 B- 22, 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. **2756387** para cambio de medidor el **21 DE MAYO 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. 285205 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. 285205 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 **CARLOS RAMIREZ**, con la observación de **“NO AUTORIZA”, del 24 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. 285205 ubicado en CR 22 # 19 B- 22, 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 17 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 7245-52 de 17 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	7245-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	283887
Dirección para Notificación	CL 18 BIS # 23- 15 BOSTON

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. 7245-52

DEL 17 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 283887 , 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. 283887 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. 283887 correspondiente al predio ubicado en CL 18 BIS # 23- 15, 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. **2756392** para cambio de medidor el **21 DE MAYO 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. 283887 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. 283887 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 **CARLOS RAMIREZ**, con la observación de **“NO AUTORIZA”**, del **24 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. 283887 ubicado en CL 18 BIS # 23- 15, 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 17 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 7252-52 de 17 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	7252-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	1788801
Dirección para Notificación	CL 81 A # 29- 73 MZ 3 CS 22 ALTAVISTA

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. 7252-52

DEL 17 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 1788801 , 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. 1788801 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. 1788801 correspondiente al predio ubicado en CL 81 A # 29- 73 MZ 3 CS 22, 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. **2756414** para cambio de medidor el **26 DE MARZO 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. 1788801 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. 1788801 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 **CARLOS ALBERTO B**, con la observación de **"NO AUTORIZA", del 30 DE MARZO 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. 1788801 ubicado en CL 81 A # 29- 73 MZ 3 CS 22, 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 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 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 17 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 6317-52 de 17 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIO CESAR LOPEZ UPEGUI** 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	6317-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JULIO CESAR LOPEZ UPEGUI
Matrícula No	1685734
Dirección para Notificación	CL 13 # 3- 17 APTO 201 EDIF TORRES DE RIO AMERICA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 17 DE JUNIO DE 2019

Señor (a):

JULIO CESAR LOPEZ UPEGUI

CL 13 # 3- 17 APTO 201 EDIF TORRES DE RIO - AMERICA

Teléfono: 3292143

PEREIRA

Radicación: No. 6317 Radicado el 10 DE JUNIO DE 2019

Matrícula: 1685734

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA SE LE EXPIDA UN CERTIFICADO DESDE LA FECHA EN QUE APARECE EL SERVICIO DE AGUA A SU NOMBRE. VER DOCUMENTO ADJUNTO

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

De conformidad con la petición presentada el **10 de Junio de 2019** por el señor JULIO CESAR LOPEZ UPEGUI, en la cual solicita que se le expida certificado de la fecha en que aparece a su nombre el servicio publico domiciliario de agua y acueducto con la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, al respecto y comedidamente, nos permitimos exponer lo siguiente:

Una vez radicado el derecho de petición, se procedió con la revisión del sistema de información comercial respecto de la matrícula de servicios publicos No.1685734 ubicada en la Cr 3 Bis # 12-84 Apto 201 - Barrio America, en la cual se observó que se encuentra registrada a nombre del señor JULIO CESAR LOPEZ UPEGUI, identificado con CC N° 10.084.211 y fue creada por medio de solicitud N° 841593 el día 14 de Abril de 2008.

Es de aclarar que dicha informacion no se expide bajo calidad de certificado sino de simple suministro de informacion en respuesta al derecho de peticion radicado por el 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 solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) JULIO CESAR LOPEZ UPEGUI, identificado con C.C. No 10084211 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) JULIO CESAR LOPEZ UPEGUI enviando citación a Dirección de Notificación: CL 13 # 3- 17 APTO 201 EDIF TORRES DE RIO - AMERICA 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 17 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 234890-52 de 17 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE WALTER MARTINEZ TABARES** 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	234890-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE WALTER MARTINEZ TABARES
Matrícula No	1542232
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 12 PORTALES DE BIRMANIA

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. 234890-52

DE: 17 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234890 de 30 DE MAYO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) JOSE WALTER MARTINEZ TABARES identificado con C.C. No. 18491142, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234890 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1542232 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 7 CS 12 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. **1542232**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	844 m3	816 m3	28 m3	28 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez radicado el presente reclamo el día **30 de Mayo de 2019** se procedió con visita al predio el día **31 de Mayo del 2019** en presencia del (la) señor (a) JOSE MARTINEZ, identificado (a) con CC N° 18.491.142, con el fin de verificar las condiciones del bien y la clase de uso del mismo, de esta visita surgió la siguiente observación por parte del funcionario JOSE JESUS VELASQUEZ: **“Se revisó predio, no existen fugas, viven 5 personas es una casa de habitación, manifiestan que tienen una venta de asados y gaseosa por la noche en el garaje de esta casa. Lectura Actual: 854 m3”**

Verificado el sistema comercial encontramos que por parte del grupo de Control de Perdidas no Técnicas el día 08 de Mayo de 2019 procedió a efectuar el cambio de Clase de Uso: Residencial a Comercial según reporte de Control de Vertimientos. Siendo así, se hace evidente que al predio se le está dando Clase de Uso “COMERCIAL” y que el bien no es con destinación totalmente residencial.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el procedimiento de cambio de clase de uso y el consumo respecto al período de **Mayo 2019 por 28 m3** de la matrícula No. **1542232** por la Empresa **SON CORRECTOS**, por lo cual, no se procederá a corregir la clase de uso del bien de **Comercial a Residencial** y no se re liquidarán los conceptos facturados bajo esta denominación por parte de este Departamento, actuando de conformidad con **la Ley 142 de 1994**.

FUNDAMENTOS LEGALES:

Establece la Resolución 151 del 2001 de la CRA, en el Capítulo 4º Régimen tarifario, en el artículo 2.4.1.2: Facturación a pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas:

Para efectos de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se considerará como residenciales a los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas con una acometida de conexión de acueducto no superior a media (1/2").

Decreto 1077 de 2015

DEFINICIONES

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

40. Servicio Comercial: *es aquel que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, Art. 1.)*

41. Servicio Residencial. *es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas." (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).*

42. Servicio especial. Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 JOSE WALTER MARTINEZ TABARES identificado con C.C. No. 18491142 por concepto de CLASE DE USO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE WALTER MARTINEZ TABARES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 CS 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE WALTER MARTINEZ TABARES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1542232 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 17 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 234905-52 de 17 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	234905-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	DAVID TORRES
Matrícula No	1944149
Dirección para Notificación	datehortua@arturocalles.com CAIMALITO - LA CARBONERA

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. 234905-52

DE: 17 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234905 de 30 DE MAYO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) DAVID TORRES identificado con C.C. No. 1049626736, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234905 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1944149 Ciclo: 14 ubicada en: BDG 3 B en el (los) periodo(s) facturados(s)

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que predio matrícula N° 1944149 en el periodo de **MARZO DE 2019** presentaba edad **22** de facturación. Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el predio con matrícula No. 1944149 registra las siguiente suspensiones:

20 de Febrero de 2019, hora: 12:32 p.m

18 de Marzo de 2019, hora:12:45 p.m

Encontrando que la empresa efectuó un mal procedimiento en el cobro, ya que en el periodo de **Marzo de 2019** en el sistema no registra la fecha de reconexión del servicio, siendo entonces **PROCEDENTE** la reliquidación por el valor de la reconexión en el periodo de Marzo de 2019.

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

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2019-5	484	0	0	0	38093	-38093

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Artículo 142 de la ley 142 de 1994. *Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DAVID TORRES identificado con C.C. No. 1049626736 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DAVID TORRES enviando citación a Correo Electrónico:, datehortua@arturocalle.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: DAVID TORRES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1944149 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 17 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 234959-52 de 17 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA DOLORES CORDOBA HERRERA** 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	234959-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ALBA DOLORES CORDOBA HERRERA
Matrícula No	1871920
Dirección para Notificación	CR 16 # 150 A- 81 MZ 4 CS 7 GALICIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234959-52

DE: 17 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234959 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) ALBA DOLORES CORDOBA HERRERA identificado con C.C. No. 42082239, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234959 consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1871920 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 16 # 150 A- 81 MZ 4 CS 7 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-2,2019-1.**

Por medio del presente escrito, procede este despacho a resolver la reclamación formulada por el (la) señor (a) ALBA DOLORES CORDOBA HERRERA, en relación con el predio identificado con la matrícula N° 1871920 para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a cargo de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Para empezar y por ser absolutamente relevante la Empresa hará un resumen de los argumentos del referido reclamante, así:

Indica no estar de acuerdo con una comunicación oficial enviada por la Empresa del mes de febrero de 2019 a través de la cual se pone en conocimiento del usuario que el predio con matrícula N° 1871920 dejará de ser facturado en estrato uno (bajo – bajo), y pasará a ser facturado en estrato tres (medio bajo), y que adicionalmente la Empresa se reservaba el hecho de generar el cobro retroactivo de un valor aplicado de más en materia de subsidios, frente al cual en franco derecho dicho inmueble no tenía posibilidad, máxime cuando la entidad municipal de Pereira encargada de la estratificación ha manifestado la obligación que esos recursos le sean reintegrados.

Indica con precisión que se le retire el cobro por concepto de modificaciones o actualización en la estratificación, debido a que la empresa no tiene permitido el cobro retroactivos sin límite de tiempo y sin haberle dado la oportunidad de ejercer el derecho a la defensa.

El debate central debe focalizarse en la validez de generar el cambio de estrato socioeconómico de bajo bajo (uno), a medio bajo (3), y acerca de la posibilidad de generar el cobro retroactivo de lo aplicado en mayor proporción cuando no le correspondía tal beneficio.

En primer lugar, sobra recordar que la única autoridad en materia de estratificación socioeconómica es el Alcalde, ello de conformidad con lo dispuesto en las leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, en concordancia con sus decretos reglamentarios; y en el mismo sentido también es una autoridad en materia de estratificación, los denominados Comités Permanentes de Estratificación, últimos que fungen como cuerpo asesor del alcalde para los procesos de estratificación.

Así las cosas, la estratificación es definida por la Ley 142 de 1994 como: “14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”.

En cuanto a los factores y procedimientos que determine la Ley, es necesario reafirmar que los mismos fueron expedidos de conformidad con las Leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, siendo de relevancia sobresaltar de ellas que la autoridad en materia de estratificación es el Municipio o Distrito en cabeza de su alcalde, que otra autoridad son los Comités Permanentes de Estratificación, que los usuarios tienen derecho a presentar reclamaciones ante las autoridades municipales por temas relacionados con su estrato socioeconómico, que existe doble instancia, que la estratificación se debe adoptar de manera general mediante decreto y en cumplimiento de las metodologías definidas por el Departamento Nacional de Planeación, y que de acuerdo con la Ley 732 de 2002, los Municipios deben adelantar de manera constante procesos de actualización general de la estratificación, y que las Empresas están en la obligación de aplicar la estratificación que se adopte por parte de los municipios a través de los respectivos decretos.

Ahora bien, a raíz de la expedición de otras normas de orden legal¹ que tienen como propósito que las Empresas y los municipios logren el máximo de coincidencias en sus bases de datos, se les exige a las Empresas llegar a % del 95, es por ello que Aguas y Aguas de Pereira y el Municipio de Pereira vienen adelantando la homologación de sus bases de datos, con el firme propósito de lograr la correcta focalización de subsidios y el correcto cobro de contribuciones, materializando el principio constitucional de solidaridad y redistribución del ingreso de que trata el artículo 368 de la Constitución Política de 1991.

Cabe preguntarse entonces, en el caso en particular del predio del (la) señor (a) ALBA DOLORES CORDOBA HERRERA, con matrícula N° 1871920, si el cambio de estratificación se dio en virtud de una adopción de una estratificación puntual de su predio o de su lado de manzana, o fue producto de la adopción de la estratificación general; encontrando que su estratificación se dio presuntamente en virtud del decreto 754 de 1995 expedido por el Municipio de Pereira, luego, ese estrato fue informado a la Empresa por parte del Municipio de Pereira a través de certificación de base de datos del mes de febrero de 2019, por consiguiente, *dicho predio hace parte de los inmuebles que se encuentran en proceso de homologación de bases de datos*, de allí que se haya originado el cambio de estrato a tres, y que se haya ordenado aplicar el cobro desde el año 2016, fecha desde la cual el Municipio ha decidido no reconocer el pago de tales % de subsidios, situación que resulta apenas lógica, en la medida en que una situación anormal no puede verse impregnada de un beneficio de este tipo, y que producto de su no reconocimiento por parte del Municipio de Pereira, no puede la Empresa verse expuesta a asumir dichos valores.

Constitucional y legalmente no le corresponde al prestador del servicio, en este caso a Aguas y Aguas de Pereira, asumir los subsidios que se aplican en materia de servicios públicos domiciliarios, esa responsabilidad es exclusiva del Estado, representado en la Nación, Los Departamentos y como en el caso en particular a los Municipios; sin embargo, para los responsables de este asunto de los subsidios también se les podrá exigir dicha carga siempre que se ajuste a derecho y se cumplan las respectivas metodologías, luego, en este caso en particular, el Municipio ha considerado que es desde el año 2016 que dejará de reconocer el valor que

equivocamente se le aplicó al usuario de la matrícula N° 1940964; y como la Empresa actuó de buena fe y bajo la premisa de confianza legítima del artículo 83 de la C.P de 1991, es decir, en su base de datos (Aguas y Aguas de Pereira) existía un estrato menor al que le correspondía al usuario del predio con matrícula N° 1871920, y del que el único beneficiario fue justamente el usuario final, no tiene por qué el prestador del servicio asumir ese valor no reconocido.

De relevancia resulta indicarle a la reclamante que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la C.P de 1991, existen unos deberes propios de los ciudadanos dentro de los que se decantan no abusar del derecho, en este caso en particular no tiene por qué darse un beneficio de un subsidio mayor, cuando en realidad el % debía ser muy inferior, y de acuerdo con lo establecido en el **artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no podrán cobrarse servicios prestados cuando hayan pasado los 5 meses desde su prestación, siempre y cuando sea error u omisión del prestador del servicio sea público o privado**, pero como se aprecia en este caso en particular, la VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTRATO para el predio con matrícula N° 1871920 se dio por parte el Municipio de Pereira en el mes de febrero de 2019, por lo tanto de conformidad con lo establecido en el referido artículo estamos frente a una variable que DEPENDIA DE UN TERCERO- MUNICIPIO, quien certificó dicho estrato en la fecha indicada, luego la situación no es atribuible al prestador del servicio.

El artículo 150 de la Ley 142 de 1994, fue sometido a control de constitucionalidad, y en aquella ocasión mediante sentencia C- 060 de 2005, la Corte Constitucional indicó que se trata de una garantía que busca brindar seguridad jurídica, eficiencia y eficacia, de allí el término de prescripción de cinco meses que existe para las empresas cuando por su ERROR U OMISIÓN dejaron de cobrar servicios prestados, y establece una prohibición de no cobro por encima de dicho lapso cuando se tenga presente las variables ERROR U OMISIÓN, **pero como se ha dado a conocer en este caso la Empresa no fue la que generó el error o la omisión**, y por ende al ser notificada por parte del Municipio de que esos % mayores de subsidios no serían reconocidos, debe proceder a efectuar el cobro al usuario final quien se benefició sin legitimidad para ello, y no puede pretender el usuario aprovecharse de tal situación pues se estaría menoscabando el principio constitucional del interés general sobre el particular, y un aprovechamiento de error ajeno para obtener un beneficio por fuera de lo que en derecho le corresponde.

Nótese que en ocasiones la misma Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha ordenado que se ajusten los valores cobrados de más cuando un usuario tenía asignado un estrato mayor al que le correspondía, ordenado que se deje de aplicar la caducidad del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que ordena solo revisar facturas de los últimos cinco periodos, y en su defecto se ha ordenado la devolución de todo el tiempo en que el usuario fue facturado en un estrato mayor, ello por ser el estrato un elemento fundamental, pues bien, esa misma lógica jurídica cabe en el presente caso, máxime cuando con el beneficio aplicado en mayor medida se afectó un interés legítimo de orden general, y no fue causado por ERROR u OMISIÓN de la Empresa, menos cabría en gracia de discusión del Municipio por cuanto estamos en la fase final de la homologación de base de datos.

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

Que no se procederá con el cambio de estrato actualmente asignado al predio, y menos se procederá a efectuar reliquidación de los valores cobrados por estrato mal aplicado, en consideración de lo expuesto anteriormente.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 505 de 1999. y 732 de 2002.

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

Sentencia C 060 de 2005.

Ley 1176 de 2007. ARTÍCULO 4o. CERTIFICACIÓN DE LOS DISTRITOS Y MUNICIPIOS. Los municipios y distritos al momento de la expedición de la presente ley seguirán siendo los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico y de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. En todo caso, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional, en desarrollo de los siguientes aspectos:

- a) Destinación y giro de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico, con el propósito de financiar actividades elegibles conforme a lo establecido en el artículo 11 de la presente ley;
- b) Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos;
- c) **Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida (negrilla fuera de texto).**
- d) Aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

“(…)”.

Ley 142 de 1994. 14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”

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 ALBA DOLORES

CORDOBA HERRERA identificado con C.C. No. 42082239 por concepto de ESTRATO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ALBA DOLORES CORDOBA HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 # 150 A- 81 MZ 4 CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALBA DOLORES CORDOBA HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1871920 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 17 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 234940-52 de 17 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO MURIEL** 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	234940-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	DIEGO MURIEL
Matrícula No	1571793
Dirección para Notificación	CR 28 # 92- 10 MZ 2 CS 2 LA CORALINA

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. 234940-52

DE: 17 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234940 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) DIEGO MURIEL identificado con C.C. No. 7557254, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234940 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1571793 Ciclo: 13 ubicada en: CR 28 # 92- 10 MZ 2 CS 2 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. **1571793**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Mayo	1	3	1942	11	8 I		21/05/2019

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **5 de Junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) DIEGO MURIEL, identificado (a) con CC N° 7.557.254, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO: **“Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado, medidor recién cambiado, usuario se encuentra inconforme por fuga mínima que dejó el funcionario al momento de cambiar el medidor la cual se logra evidenciar después del equipo de medida en la unión del acople y el adaptador hembra, además manifiesta que necesita su medidor antiguo ya que se lo cambiaron y se lo llevaron, pide que le cobren lo justo la diferencia del medidor anterior y lo que registro el nuevo al momento de la toma de la lectura. Lectura Actual: 5 m3.”**

Con relación al consumo facturado, ya que se genero toma de lectura el día **21 de Mayo de 2019** y se había instalado nuevo equipo de medida el **2 de Mayo de 2019**, no se alcanzó a establecer un periodo completo de consumo, por lo cual, se procedió a generar consumo promedio de **11 m3**, promedio establecido según el consumo de predios en circunstancias similares.

*“...Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o **con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares**, o con base en aforos individuales.” Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.*

Ahora bien, en consideración de las pretensiones del usuario y de la información entregada por el funcionario se realizara cobro por la diferencia que arrojó el nuevo aparato de medida desde la fecha en que se instaló hasta que se tomó lectura, es decir por **3 m3**

De igual modo, se comisionara al departamento de redes para que efectuó la reparación de la instalación en el

acople del medidor y al departamento de medición para que realice la devolución del equipo de medida ya que el usuario lo necesita según refirió al técnico encargado de realizar visita al predio.

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. 1571793** por la Empresa, respecto al período **Mayo 2019 por 11 m3 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Mayo 2019 de 11 m3 a 3 m3**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-43725** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-5	464	3	11	3264	11969	-8705
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-5	464	3	11	4771	17494	-12723
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-5	464	3	11	2801	10269	-7468
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-5	464	3	11	5561	20390	-14829

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 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 DIEGO MURIEL identificado con C.C. No. 7557254 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) DIEGO MURIEL enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 28 # 92- 10 MZ 2 CS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIEGO MURIEL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1571793 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 17 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 234954-52 de 17 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OMAR 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	234954-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	OMAR ORTIZ
Matrícula No	837211
Dirección para Notificación	MZ 20 CS 12 PS 2 2500 LOTES SECTOR A

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. 2905947

Resolución No. 234954-52

DE: 17 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234954 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) OMAR ORTIZ identificado con C.C. No. 18605328, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234954 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 837211 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 20 CS 12 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-5,2019-4

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

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 5 de junio de 2019, se encontró que el predio está ocupado por 3 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Así mismo, se revisó el sistema de información comercial de la Empresa y se observa que en el predio se presentó una fuga interna, ubicada en los acoples del medidor, la cual ya fue reparada por la Empresa. Cuando la "fuga es imperceptible y haya sido detectada por la entidad, esta no facturará los consumos originados por esta causa", por lo que se procederá a reliquidar el consumo con base en el promedio histórico del predio que era de 9 mt3, correspondiente a los periodos de marzo, abril y mayo de 2019 que es objeto de la presente reclamación.

Concluye

Que en fundamento de los argumentos expuestos, se reliquidaran los consumos facturados por la Empresa en los periodos de marzo, abril y mayo de 2019, ya que en el inmueble se presentó una fuga interna la cual ya fue reparada por la Empresa. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -87516 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-4	408	9	21	13962	32579	-18617
VERTIMIE	2019-4	408	9	21	15509	36187	-20678

NTO ALCANTA RILLADO								
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-3	408	9	20	15509	34464	-18955	
AJUSTE A LA DECENA	2019-5	408	0	0	-2	0	-2	
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-3	408	9	13	-5955	-8602	2647	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-3	408	0	0	0	-4	4	
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-5	408	9	13	-6406	-9253	2847	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-5	408	9	17	16683	31512	-14829	
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-3	408	9	13	-5362	-7744	2383	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-3	408	9	20	13962	31028	-17065	
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-4	408	9	13	-5955	-8602	2647	
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-5	408	9	13	-5496	-7939	2443	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-5	408	9	17	14313	27036	-12723	
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-4	408	9	13	-5362	-7744	2383	

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: "La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por OMAR ORTIZ identificado con C.C. No. 18605328 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) OMAR ORTIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 20 CS 12 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OMAR ORTIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 837211 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 17 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234986-52 de 17 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON JAIRO ARBELAEZ MARULANDA** 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	234986-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JHON JAIRO ARBELAEZ MARULANDA
Matrícula No	422931
Dirección para Notificación	BLQ 23 APTO 101 GAMMA II

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2908431

Resolución No. 234986-52

DE: 17 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234986 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) JHON JAIRO ARBELAEZ MARULANDA identificado con C.C. No. 10082566, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234986 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 422931 Ciclo: 13 ubicada en: BLQ 23 APTO 101 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5**

Ahora bien, verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el día **7 de Mayo de 2019**, se realizó solicitud para la revisión con geófono en el predio de matrícula 422931, para lo cual se desplazó personal de servicio técnico el día **8 de Mayo de 2019** en la cual se encontró lo siguiente: “**Se revisó el predio con el geófono y el cual se detectó fuga interna a un lado de la alcoba principal.**”, razón por la cual, la Empresa generó cobro por este concepto.

Se le aclara al usuario que el servicio de geófono es un servicio adicional, que no está incluido en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobra independiente de los consumos y cargos fijos, resaltando que el servicio se prestó de manera efectiva el servicio, situación que no es óbice de margen de error, pues es el equipo especializado para la prestación del servicio, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

No obstante, al revisar el sistema nuevamente. se encontró que el día **7 de Junio de 2019**, se realizó visita por parte del área comercial mediante el Técnico FREDDY H. BARRAGAN, en presencia del (la) señor (a) **JHON J. ARBELAEZ**, quien se identifica con la C.C No. 10.082.566, en la cual se encontró lo siguiente: “**Se observa en terreno que cuando realizó el funcionario la revisión con el geófono le indico al usuario que la fuga era en la pared de la habitación de la entrada, el usuario excavó y no encontró dicha fuga, el la halló al otro lado de la pared la cual reparó, despues encontró otro fuga en la entrada del predio la cual reparó, además se reviso sanitarios llaves y no existen fugas, se cierran todas las llaves y el medidor sigue girando. Lectura Actual: 213 m3**”

Debido a esto, se logra inferir que lo argumentado por el usuario es cierto, ya que el medidor aun gira con llaves cerradas después de que el funcionario encargado de ejecutar la revisión con el geófono determinará el posible sitio de la fuga interna donde realmente no se presentaba la anomalía, por la inconsistencia presentada se procederá a reliquidar el valor cobrado por concepto de instalación domiciliaria (\$69.944)

Por último, ya que el servicio facilitado por nuestra Empresa no logro determinar correctamente el sitio de existencia de la fuga interna que altera el consumo del predio, se le recomienda al usuario contratar por medio de particulares el servicio de geófono para que logre determinar el sitio de la fuga, repararla y evitar que se presenten consumos elevados que se manifiestan en el incremento del valor de la factura.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -69943 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DO M ACUEDU CTO	2019-5	462	0	0	0	58776	-58776
IVA	2019-5	462	0	0	0	11167	-11167

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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 JHON JAIRO ARBELAEZ MARULANDA identificado con C.C. No. 10082566 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JHON JAIRO ARBELAEZ MARULANDA enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 23 APTO 101 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON JAIRO ARBELAEZ MARULANDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 422931 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 17 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 235017-52 de 17 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LAURA JULIANA ARANGO ZULUAGA** 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	235017-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	LAURA JULIANA ARANGO ZULUAGA
Matrícula No	19615712
Dirección para Notificación	CALLE 86 No 40-60 TORRE 1 APTO 401 SAN JOAQUIN

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. 235017-52

DE: 17 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235017 de 6 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 6 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) LAURA JULIANA ARANGO ZULUAGA identificado con C.C. No. 1088281748, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235017 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19615712 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CALLE 86 No 40-60 TORRE 1 APTO 401 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5.**

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

Encontrándose:

En atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día 6 de junio de 2019, mediante el cual la usuaria manifiesta su inconformidad respecto al cobro de la reconexión del servicio de acueducto en el periodo de mayo de 2019 por un valor de \$38.093, según la usuaria en ningún momento le suspendieron el servicio, por lo que considera injusto el cobro de la reconexión en el periodo de mayo de 2019; a esto, encuentra la Empresa que:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que el servicio de acueducto y alcantarillado que se factura a la **Matricula 19615712** del predio ubicado en la Calle 86 No 40-60 Torre 1 Apto 401 San Joaquín, encontrándose que la Empresa generó el día 6 de mayo de 2019 la orden de suspensión del servicio No. 1275690 y el personal contratista del grupo de Corte y Reconexión visitó el inmueble el mismo día a las 4:09 PM, para ejecutar la suspensión del servicio por el no pago de la factura No 46147498 **por un el valor de \$126.900** del período de **abril de 2019 (contando con edad 2)** y con fecha límite de pago el día 3 de mayo de 2019, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994**, habiendo oposición del usuario al mismo, razón por la cual, el personal asignado para realizar dicho procedimiento comunicó sobre el **hecho de oposición a la Empresa.**

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

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Adicional a lo anterior, se revisó el histórico de pagos de la matrícula de la referencia, observando que la usuaria realizó el pago de la factura el día 6 de mayo de 2019 a las 5:58 PM, es decir, que no sólo el pago se realizó por fuera de la fecha límite de pago otorgado, sino después a la ejecución de la suspensión del servicio, por lo cual se considera que el procedimiento es correcto y una vez realizado éste, se genera la orden de reconexión del servicio, la cual en este caso, no aplica, ya que el servicio no pudo ser suspendido por la oposición del usuario, momento en el cual, se considera correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio en el siguiente período de facturación.

Observándose lo anterior y de acuerdo con el contrato de servicios públicos (Resolución No.182 de 2004) celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la matrícula No.19615712, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el artículo **128 de la Ley 142 de 1994.**, donde el servicio que se presta es el acueducto y alcantarillado a cambio de un **precio en dinero**, de acuerdo con las estipulaciones establecidas dentro del mismo; ahora bien, respecto al cobro de la reconexión se debe tener en:

Artículo 96 y 142 de la Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

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

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio facturado a la matrícula No. 19615712, por haber realizado el pago de manera extemporánea y haberse opuesto a la suspensión del servicio del día 6 de mayo de 2019, así las cosas, no se procederá a reliquidar por dicho concepto; adicionalmente se le recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión. Así mismo se le informa al usuario para que realice los pagos en las fechas que aparece en el ítem de fecha límite de pago en la factura, y no en el ítem donde aparece fecha de corte ya que es el día que el sistema genera la orden de suspensión del servicio.

Con respecto al consumo facturado por la Empresa en el periodo de mayo de 2019, le comunico que sobre este asunto la Empresa ya se pronunció en la resolución No 234747-52 del día 31 de mayo de 2019, en este orden de ideas, no se puede revivir con una nueva petición, una actuación administrativa que ya se encuentra en firme y que cumplió en su momento con los parámetros de Ley, pues ello va en contra del principio de unidad y certeza jurídica que tiene insertos los actos administrativos, aclarándose que de persistir la inconformidad contra los mismos, deberá accionarse ante la jurisdicción competente para demandar los mismos.

CONCLUYE

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo expuestos en el artículo 87 del código del Contencioso Administrativo sobre la firmeza de los actos administrativos, ya que la Empresa ya se había pronunciado sobre el cobro de la reconexión del servicio en el periodo de abril de 2019 que es el objeto del reclamo, sobre este reclamo no procede ningún tipo de recurso porque ya fue materia de debate.

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 96 de la Ley 142 de 1994. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

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

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

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

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

ARTÍCULO 87 DE LA LEY 1437 DE 2011. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. *Los actos administrativos quedarán en firme:*

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LAURA JULIANA ARANGO ZULUAGA identificado con C.C. No. 1088281748 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LAURA JULIANA ARANGO ZULUAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 86 No 40-60 TORRE 1 APTO 401 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: LAURA JULIANA ARANGO ZULUAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19615712 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, y sólo sobre el cobro de la reconexión del servicios ya que sobre el consumo del periodo de mayo de 2019 la Empresa ya se había pronunciado en la resolución No 234747-52 del día 31 de mayo de 2019; 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 17 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 235007-52 de 17 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA LILIANA SAENZ PIEDRAHITA** 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	235007-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CLAUDIA LILIANA SAENZ PIEDRAHITA
Matrícula No	1008747
Dirección para Notificación	MZ 41 CS 34 PS 1 2500 LOTES SECTOR A

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. 2909660

Resolución No. 235007-52

DE: 17 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235007 de 6 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 6 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) CLAUDIA LILIANA SAENZ PIEDRAHITA identificado con C.C. No. 42105809, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235007 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACION. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1008747 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 41 CS 34 PS 1 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5.**

Una vez revisado el sistema comercial de la empresa hemos evidenciado que la empresa ya se pronuncio a la inconformidad de la usuaria a través de las resoluciones No. **233847-52 del 11 de Abril de 2019 y No. 234403-52 del 07 de Mayo de 2019** donde empresa declaro **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) CLAUDIA L. SAENZ, por concepto de reconexión del servicio. le aclaramos a la usuaria que en su debido termino tuvo la oportunidad de presentar los Recursos respectivos, pero no accedio a este tramite perdiendo así la via administrativa de este proceso.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Artículo 142 de la ley 142 de 1994. *Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CLAUDIA LILIANA SAENZ PIEDRAHITA identificado con C.C. No. 42105809 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN,

RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CLAUDIA LILIANA SAENZ PIEDRAHITA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 41 CS 34 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CLAUDIA LILIANA SAENZ PIEDRAHITA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1008747 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución no procede ningún tipo de Recurso ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P ni el Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, ya que la Empresa se había pronunciado sobre los Cobros por Reconexión objeto de la presente reclamación, en las Resoluciones No 233847-52 del día 11 de Abril de 2019 y No. 234403-52 del día 07 de Mayo de 2019.

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 235006-52 de 17 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MILLER MARTINEZ NARVAEZ** 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	235006-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	MILLER MARTINEZ NARVAEZ
Matrícula No	1763515
Dirección para Notificación	CS 1 NARANJITO

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. 235006-52

DE: 17 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235006 de 6 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 6 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) MILLER MARTINEZ NARVAEZ identificado con C.C. No. 93340756, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235006 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1763515 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CS 1 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. **1763515**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	54 m3	53 m3	1 m3	41 m3	Cobro por diferencia de lectura: 1 m3 + 40 m3 acumulados = 41 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	53 m3	11 m3	42 m3	2 m3	Cobro por promedio: 2 m3 (Art. 146-Ley 142/94); 40 m3 pendientes por cobrar.

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **10 de Junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) MILLER MARTINEZ, identificado (a) con CC N° 93.340.756 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario FREDDY RAMOS RIOS: **“Se reviso el predio el cual está ubicado en una invasión, es difícil encontrar el medidor para tomar lectura, está desocupado cinco meses. No existen fugas instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 54 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.

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **21 de Mayo de 2019**, en donde manifiestan que **“se cobran 40 mts pend del mes 04 y consumo del mes 05 se informo para realizar las visitas los días 05/03/19 y 05/13/19 no fueron atendidas por el usuario.”** Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación sin lograr hacerlas efectivas por causas ajenas a la voluntad de la Empresa.

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

- En el periodo de **Abril 2019** se generó una diferencia de lectura de **42 m3**, de los cuales se le facturaron **2 m3** por concepto de promedio (mientras se verificaban las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **40 m3** pendientes por facturar..
- En el periodo de **Mayo 2019** se genero una diferencia de lectura de **1 m3**, a los cuales se le sumaron los **40 m3** acumulados del periodo anterior para el total de **41 m3** facturados en este periodo.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1763515** por la Empresa, respecto al período de **Mayo 2019 por 41 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:
 - **“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.**
 - **Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.**
 - **Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”** (Negrilla y cursiva del despacho)

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 MILLER MARTINEZ NARVAEZ identificado con C.C. No. 93340756 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) MILLER MARTINEZ NARVAEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MILLER MARTINEZ NARVAEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1763515 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 17 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 235029-52 de 17 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELENA GUTIERREZ** 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	235029-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ELENA GUTIERREZ
Matrícula No	283796
Dirección para Notificación	CL 18 # 23 BIS- 45 BOSTON

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. 235029-52

DE: 17 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235029 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) ELENA GUTIERREZ identificado con C.C. No. 25245654, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 235029 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 283796 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 18 # 23 BIS- 45 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-5,2019-2,2019-4.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **283796**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Mayo	1	594	594	25	17	V	12/05/2019
2019	Abril	1	594	594	18	17	V	10/04/2019
2019	Marzo	1	594	594	18	17	V	13/03/2019
2019	Febrero	1	594	594	18	17	V	11/02/2019
2019	Enero	1	594	594	18	16	V	11/01/2019

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **10 de Junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) ELENA GUTIERREZ, identificado (a) con CC N° 25.245.654 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico FREDDY RAMOS RIOS: **“Se reviso el predio el cual ya tiene medidor nuevo instalado número P1915MMRAL112922AA con lectura 0000 metros, viven tres personas hace cuatro años, no existen fugas instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 0 m3.”**

Ahora bien, debido a lo manifestado por el grupo de facturación previa en el sistema de información comercial acerca de que el medidor se encontraba en mal estado, se procedió a generar facturación por concepto de promedio en los periodos reclamados, promedio determinado según predios del mismo estrato, el cual en este caso se ha establecido en un rango de **18 m3 a 25 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 periodos 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 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. 283796**, respecto al los periodos reclamados **SON CORRECTOS** ya que se generó cobro por concepto de promedio en un predio que contaba 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.

*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 ELENA GUTIERREZ identificado con C.C. No. 25245654 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) ELENA GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 18 # 23 BIS- 45 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: ELENA GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 283796 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 17 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 235070-52 de 17 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NELLY GOMEZ DE CASTRO** 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	235070-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	NELLY GOMEZ DE CASTRO
Matrícula No	1520642
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 17 ALTOS DE LLANO GRANDE

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. 2921252

Resolución No. 235070-52

DE: 17 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235070 de 13 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 13 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) NELLY GOMEZ DE CASTRO identificado con C.C. No. 25096761, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235070 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1520642 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 16 CS 17 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. **1520642**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	1377 m3	1349 m3	28 m3	28 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **14 de junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) JUAN FRANCO, identificado (a) con CC N° 9.862.102 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO: "Se revisó el predio, en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. **Lectura Actual: 1407 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. 1520642** por la Empresa, respecto a los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por NELLY GOMEZ DE CASTRO identificado con C.C. No. 25096761 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) NELLY GOMEZ DE CASTRO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 CS 17 haciéndole entrega

de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NELLY GOMEZ DE CASTRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1520642 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 17 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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. 235082-52 de 17 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON HAROLD CASTRO RUIZ** 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	235082-52
Fecha Resolución	17 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	27 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	28 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JHON HAROLD CASTRO RUIZ
Matrícula No	1224856
Dirección para Notificación	CR 11 # 6- 32 BERLIN

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. 2922595

Resolución No. 235082-52

DE: 17 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235082 de 14 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 14 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) JHON HAROLD CASTRO RUIZ identificado con C.C. No. 10022618, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235082 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1224856 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 11 # 6- 32 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-4,2019-6.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1224856**, se ha facturado de la siguiente manera:

Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
Junio	57	37	20
Mayo	37	12	25
Mayo	37	12	25

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 **17 de junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) HAROL CASTRO, identificado (a) con CC N° 10.022.618 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO: "Se revisó el predio y no presenta fugas 1 baño 2 habitantes. **Lectura Actual: 63 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. 1224856** por la Empresa, respecto a los períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JHON HAROLD CASTRO RUIZ identificado con C.C. No. 10022618 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) JHON HAROLD CASTRO RUIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 6- 32 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON HAROLD CASTRO RUIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1224856 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 17 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
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