

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. 7204-52 de 19 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ALBERTO PARRA GALVIS** 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	7204-52
Fecha Resolución	19 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO PARRA GALVIS
Matrícula No	1403245
Dirección para Notificación	MZ G CS 16 URBANIZACION EL RECREO

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. 7204-52
DEL 19 DE JUNIO DE 2019**

POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA MATRÍCULA No. 1403245.

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

CONSIDERANDO

- 1) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.
- 2) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: **CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: *El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.*** (...) (Subraya y cursiva fuera de texto).
- 3) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.
- 4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 1403245, al que a pesar de habersele notificado en debida forma el cambio de medidor por encontrarse de medidor por encontrarse **FRENADO**, es decir, que el medidor no está registrando variación en la lectura; manifiestan su negativa ante el procedimiento.
- 5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 1403245, ubicado en la MZ G CS 16 Barrio URBANIZACION EL RECREO, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*, con medidor No. 1015MMCAF011358AA
- 6) Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida clase "B" en el predio con matrícula No. 1403245, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.
- 7) Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

HECHOS:

1. La matrícula No. 1403245, correspondiente al predio ubicado en la MZ G CS 16 Barrio URBANIZACION EL RECREO, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*
2. En visita realizada al inmueble mencionado, el 17 DE JUNIO DE 2019, se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra FRENADO y por lo tanto no permite calcular el consumo real de acueducto en el predio;

realizando la socialización para dicho cambio.

3. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. 2898874 para cambio de medidor, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

4. También es evidente para la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*, que el usuario de la matrícula 1403245 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

5. Sin embargo, al realizar visita técnica al predio de matrícula N° 1403245 se pudo encontrar que el medidor se encuentra funcionando correctamente, el predio se encontraba desocupado por lo cual no generaba diferencia de lectura, en la visita realizada el día 17 de Junio de 2019 se evidenció que el equipo de medida registraba un avance de 1339, es decir, 9 m³ desde la última toma de lectura, demostrando claramente que el medidor no se encuentra frenado, por lo cual, en la solicitud N° 2898874 para cambio de medidor se generó la "ejecución" N° 7718759 para cancelar dicho procedimiento ya que el aparato de medida no amerita cambio por la causal referida.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

(...)

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

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

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

(...)

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

(...)

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

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

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Cancelar la solicitud N° 2898874 para cambio de medidor por causal "FRENADO" al predio de matrícula No. 1403245, ubicado en la MZ G CS 16 Barrio URBANIZACION EL RECREO.

Artículo 2°. Contra la presente Resolución no proceden recursos.

Artículo 3° Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ALBERTO PARRA GALVIS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ G CS 16 Barrio URBANIZACION EL RECREO haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 DE JUNIO DE 2019

Atentamente,



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. 19021-52 de 18 DE JUNIO DE 2019.

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

Recurso No	19021-52
Fecha Resolución Recurso	18 DE JUNIO DE 2019
RECLAMO	234458 de 16 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ISABEL CRISTINA GIRALDO MESA
Identificación del Peticionario	42008422
Matrícula No.	1656438
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM CENTRO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19021-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19021 DE 29 DE MAYO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 234458 DE 6 DE MAYO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ISABEL CRISTINA GIRALDO MESA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42008422 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 234458-52 de 16 DE MAYO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1656438 Ciclo 14, ubicada en la dirección VIA CERRITO.ENTRADA.4, Barrio FINCAS CERRITOS en el (los) periodo(s) facturados(s).

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE MAYO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

En síntesis el recurrente se encuentra inconforme con los consumos facturados.

En el caso concreto y con el fin de dar una respuesta a las pretensiones planteadas por el recurrente en el recurso interpuesto y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se procedió a verificar el expediente encontrando que el recurrente no adjuntó la debida legitimación para actuar a nombre de la copropiedad, siendo este uno de los requisitos establecidos por el artículo 77 de la ley 1437 de 2011, razón por la cual la Empresa se abstendrá de dar respuesta por falta de legitimación por los siguientes motivos.

En relación con los consumos de ABRIL de 2019 y períodos anteriores, este Departamento en virtud del artículo 154, inciso 3°, se pronunciará solo respecto a los últimos 5 períodos, es decir, DICIEMBRE de 2018, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2019.

Verificado el sistema de información comercial se encontró que el predio presenta en el área común los siguientes consumos facturados durante los 5 períodos antes de la reclamación que fue radicada el 6 de mayo de 2019:

MES	CONSUMOS
Diciembre de 2018	57 m3
Enero de 2019	58 m3
Febrero de 2019	58 m3

Marzo de 2019	58 m3
Abril de 2019	59 m3

En visita realizada el día 13 de mayo de 2019 se encontraron instalaciones en buen estado, medidor FUNCIONANDO NORMAL lectura **122.488 m3**, la cual es coherente con la reportada en el sistema de información comercial. Así mismo, se observa que el promedio histórico de los últimos 6 períodos es de 60 m3 de lo que se concluye que no hubo desviación en los consumos, la lectura es correcta y el medidor presentó diferencia, razón por la cual los valores objeto de reclamación no serán modificados ya que fueron registrados por el medidor y facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Así mismo, se identificó que el predio con matrícula No. 1656438 ha presentado reiteradas reclamaciones relacionadas con la inconformidad por el modelo de facturación “Sistema General o Totalizador” respecto a lo cual la Empresa ya se pronunció en el siguiente acto administrativo sobre ese tema, los cuales fueron debidamente citados y notificados en los términos de los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

- Resolución No. 208882-52 del 10 de septiembre de 2015
- Resolución 5890 del 27 de abril de 2018

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 demandarlos.

Por lo tanto, en virtud de lo anterior la Empresa ha decidido estarse a lo resuelto en las decisiones anterior sobre el sistema general o totalizador (anterior sistema multiusuarios) y su facturación por cuanto son asuntos ampliamente debatidos y atendidos con los actos administrativos anteriormente mencionados y la solicitud de un estudio técnico, y se remitirá a las anteriores respuestas de conformidad con lo establecido en el artículo 19, inciso 2° de la Ley 1755 de 2015. Así las cosas, tampoco puede la Empresa realizar ninguna devolución de valores ni entrar a debatir la solicitud de la forma de medición para las áreas comunes por cuanto es un asunto que ya fue debatido otorgándole los recursos de reposición y en subsidio el de apelación de que trata el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

“Artículo 19. *Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.*

(...)

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.”

Así mismo, se le reitera que la Empresa no realiza estudios técnicos solicitados por usted puesto que lo que determina ese sistema es la distribución hidráulica y sanitaria que realiza el diseñador y constructor de la copropiedad quien debe tener el respectivo estudio, asunto que además no es susceptible de recursos, adicional al hecho de que como usted bien lo sabe ese sistema está definido previamente en el contrato de condiciones uniformes para ese tipo de construcciones y aceptado por el usuario cuando se vincula con la Empresa mediante un contrato de adhesión cuyas cláusulas fueron diseñadas e insertadas por la Empresa en virtud de la libertad de configuración del contrato que otorga la Ley 142 de 1994, el cual cuenta con el visto bueno de legalidad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA-.

El señor ANTONIO JOSÉ LÓEZ PATIÑO quien asesora la copropiedad, al no ser abogado desconoce la hermenéutica jurídica y mucho más el régimen de servicios públicos domiciliarios y solicita la aplicación fraccionadamente solo en los artículos que le son favorables olvidando que simultáneamente con los derechos también le asisten deberes y obligaciones, como la de CONSUMO = PRECIO. Por lo tanto, hemos reiterado en muchas ocasiones al señor López Patiño, no generar confusiones en los usuarios puesto que hace afirmaciones que carecen de fundamento legal informando que el sistema de facturación es ilegal, reitera reclamaciones que ya han sido objeto de debate y han agotado la vía administrativa hasta la instancia de apelación, pero las inicia nuevamente generando un desgaste administrativo y económico injustificado para nuestra entidad.

Finalmente, la Empresa ha actuado de conformidad con el principio de legalidad y atenderá en debida forma los procesos que sean iniciados en contra para demostrar que ha actuado en derecho.

Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ISABEL CRISTINA GIRALDO MESA y **NO ACCEDE** en todas sus partes la Resolución No. 234458-52 de 16 DE MAYO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas

dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTICULO TERCERO: Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, sólo respecto a los consumos de **DICIEMBRE de 2018, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2019 y a la suspensión del servicio**, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE JUNIO DE 2019



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 19024-52 de 18 DE JUNIO DE 2019.

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

Recurso No	19024-52
Fecha Resolución Recurso	18 DE JUNIO DE 2019
RECLAMO	234398 de 16 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	VICTORIA CROSTHWAITE
Identificación del Peticionario	24943842
Matrícula No.	866160
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM CENTRO

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

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

Se concede el recurso de apelación remitiendo copia del presente expediente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que en segunda instancia se decida sobre la apelación.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19024-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19024 DE 29 DE MAYO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 234398 DE 3 DE MAYO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) VICTORIA CROSTHWAITE, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24943842 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 234398-52 de 16 DE MAYO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 866160 Ciclo 8, ubicada en la dirección CRA 27 # 16 - 39 A.COMUN 0, Barrio CIUDAD JARDIN en el (los) periodo(s) facturados(s) .

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE MAYO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

En síntesis el recurrente se encuentra inconforme con los consumos facturados.

En el caso concreto y con el fin de dar una respuesta a las pretensiones planteadas por el recurrente en el recurso interpuesto y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se procedió a verificar el expediente encontrando que el recurrente no adjuntó la debida legitimación para actuar a nombre de la copropiedad, siendo este uno de los requisitos establecidos por el artículo 77 de la ley 1437 de 2011, razón por la cual la Empresa se abstendrá de dar respuesta por falta de legitimación por los siguientes motivos.

En relación con los consumos de ABRIL de 2019 y períodos anteriores, este Departamento en virtud del artículo 154, inciso 3°, se pronunciará solo respecto a los últimos 5 períodos, es decir, DICIEMBRE de 2018, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2019.

Verificado el sistema de información comercial se encontró que el predio presenta en el área común los siguientes consumos facturados durante los 5 períodos antes de la reclamación que fue radicada el 3 de mayo de 2019:

MES	CONSUMOS
Diciembre de 2018	12 m3

Enero de 2019	7 m3
Febrero de 2019	14 m3
Marzo de 2019	10 m3
Abril de 2019	9 m3

En visita realizada el día 10 de mayo de 2019 se encontraron instalaciones en buen estado, medidor No. 17098523, FUNCIONANDO NORMAL lectura **2.751 m3**, la cual es coherente con la reportada en el sistema de información comercial. Así mismo, se observa que el promedio histórico de los últimos 6 períodos es de 11 m3 de lo que se concluye que no hubo desviación en los consumos, la lectura es correcta y el medidor presentó diferencia, razón por la cual los valores objeto de reclamación no serán modificados ya que fueron registrados por el medidor y facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Así mismo, se identificó que el predio con matrícula No. 866160 ha presentado reiteradas reclamaciones relacionadas con la inconformidad por el modelo de facturación "Sistema General o Totalizador" respecto a lo cual la Empresa ya se pronunció en los siguientes actos administrativos sobre ese tema, los cuales fueron debidamente citados y notificados en los términos de los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

- Resolución No. 200436-72 del 29 de abril de 2014
- Recurso de reposición No. 13088-52 del 28 de mayo de 2014
- Resolución No. 5046 del 13 de mayo de 2014
- Recurso de reposición No. 13142-52 del 16 de junio de 2014
- Resolución No. 222066-52 del 5 septiembre de 2017

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 demandarlos.

Por lo tanto, en virtud de lo anterior la Empresa ha decidido estarse a lo resuelto en las decisiones anterior sobre el sistema general o totalizador (anterior sistema multiusuarios) y su facturación por cuanto son asuntos ampliamente debatidos y atendidos con los actos administrativos anteriormente mencionados y la solicitud de un estudio técnico, y se remitirá a las anteriores respuestas de conformidad con lo establecido en el artículo 19, inciso 2° de la Ley 1755 de 2015. Así las cosas, tampoco puede la Empresa realizar ninguna devolución de valores ni entrar a debatir la solicitud de la forma de medición para las áreas comunes por cuanto es un asunto que ya fue debatido otorgándole los recursos de reposición y en subsidio el de apelación de que trata el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

“Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

(...)

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.”

Así mismo, se le reitera que la Empresa no realiza estudios técnicos solicitados por usted puesto que lo que determina ese sistema es la distribución hidráulica y sanitaria que realiza el diseñador y constructor de la copropiedad quien debe tener el respectivo estudio, asunto que además no es susceptible de recursos, adicional al hecho de que como usted bien lo sabe ese sistema está definido previamente en el contrato de condiciones uniformes para ese tipo de construcciones y aceptado por el usuario cuando se vincula con la Empresa mediante un contrato de adhesión cuyas cláusulas son diseñadas e insertadas por la Empresa en virtud de la libertad de configuración del contrato que otorga la Ley 142 de 1994.

El señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO quien asesora la copropiedad, al no ser abogado desconoce la hermenéutica jurídica y mucho más el régimen de servicios públicos domiciliarios y solicita la aplicación fraccionadamente solo en los artículos que le son favorables olvidando que simultáneamente con los derechos también le asisten deberes y obligaciones, como la de CONSUMO = PRECIO. Por lo tanto, hemos reiterado en muchas ocasiones al señor López Patiño, no generar confusiones en los usuarios puesto que hace afirmaciones que carecen de fundamento legal informando que el sistema de facturación es ilegal, reitera reclamaciones que ya han sido objeto de debate y han agotado la vía administrativa hasta la instancia de apelación, pero las inicia nuevamente generando un desgaste administrativo y económico injustificado para nuestra entidad.

Finalmente, la Empresa ha actuado de conformidad con el principio de legalidad y atenderá en debida forma los procesos que sean iniciados en contra para demostrar que ha actuado en derecho.

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por VICTORIA CROSTHWAITE y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 234398-52 de 16 DE MAYO DE 2019, por lo expuesto

en los considerandos de esta Resolución.

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

ARTICULO TERCERO: Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín, **solo respectos a los consumos facturados en los períodos de DICIEMBRE de 2018, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2019 y la suspensión del servicio.** Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE JUNIO DE 2019



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 19036-52 de 18 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DUVER GOMEZ 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:

Recurso No	19036-52
Fecha Resolución Recurso	18 DE JUNIO DE 2019
RECLAMO	234532 de 27 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	DUVER GOMEZ RUIZ
Identificación del Peticionario	1084251903
Matrícula No.	153262
Dirección para Notificación	CR 7 # 15- 73 LC 8 CENTRO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19036-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19036 DE 4 DE JUNIO DE 2019 SOBRE RECLAMO No. 234532 DE 16 DE MAYO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) DUVER GOMEZ RUIZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1084251903 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 234532-52 de 27 DE MAYO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 153262 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 7 # 15- 73 LC 8, Barrio CENTRO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 de junio de 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, por lo que impugnó la decisión por el consumo facturado en el periodo de mayo de 2019, según el usuario tenía un daño el mes pasado y lo reparó al día siguiente, por lo tanto no justifica el cobro de la factura tan elevado ya que su promedio es de 6 mt³, por lo que solicita revisión y reliquidación; al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la que se llevó a cabo por personal del Departamento de Atención al Cliente el día 7 de junio de 2019, donde se constató que al predio se le presta el servicio de acueducto a través de acometida de 1/2" de diámetro, tiene instalado el medidor N° C16LA474847AA el cual presenta una lectura acumulada de 188 m³, el uso es comercial ya que funciona una Peluquería, donde laboran 2 personas y al revisar las instalaciones internas se encontró que no tienen habilitado un sanitario, las demás instalaciones en buen estado.

En la visita realizada por este Departamento el día 17 de mayo de 2019 con ocasión de la reclamación inicial, se encontró que existía una fuga en el agua stop del tanque del sanitario; en esa ocasión el usuario nos manifestó que por esta situación mantenía la llave de paso cerrada, y se consideró que el incremento en el consumo del periodo objeto de la presente reclamación de se debía a la fuga externa que se presentaba en el sanitario del inmueble.

Podemos observar que la Empresa efectivamente en el periodo de **MAYO DE 2019** ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”* El medidor en este período avanzó de 166 a 183 m³, para una diferencia de 17 m³.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrojadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Atención al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada el día 7 DE JUNIO DE 2019, con ocasión del recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y se observó que el baño esta deshabilitado, las demás instalaciones internas en buen estado; goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el equipo de medida, por lo tanto el actuar de la Empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

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

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en el período de MAYO de 2019 no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por DUVER GOMEZ RUIZ y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 234532-52 de 27 DE MAYO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE JUNIO DE 2019



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 19044-52 de 18 DE JUNIO DE 2019.

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

Recurso No	19044-52
Fecha Resolución Recurso	18 DE JUNIO DE 2019
RECLAMO	234745 de 31 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JHON JAIRO DOMINGUEZ MERCADO
Identificación del Peticionario	8038731
Matrícula No.	19617869
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 1 LC AGUAS CLARAS

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19044-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19044 DE 6 DE JUNIO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 234745 DE 27 DE MAYO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JHON JAIRO DOMINGUEZ MERCADO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 8038731 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 234745-52 de 31 DE MAYO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19617869 Ciclo 10, ubicada en la dirección MZ 2 CS 1 LC, Barrio AGUAS CLARAS en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 6 de junio de 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, por lo que impugnó la decisión, el usuario se encuentra inconforme con el consumo facturado en el periodo de mayo de 2019, según el usuario en el predio no debe existir consumo ya que el inmueble está desocupado, por lo que solicita se revoque la decisión, pues no es posible un consumo tan alto en el inmueble, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por el personal del Departamento de Atención al Cliente el día 13 de junio de 2019, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la Empresa, a través de una acometida de 1/2" de diámetro, las instalaciones internas en buen estado.

En la visita técnica se constató que en el predio está desocupado y el medidor registró diferencia de lecturas, presenta una lectura acumulada de 19 m3, podemos observar en el histórico de lecturas que en el predio se presentó una inconsistencia en la lectura, el consumo registrado por el medidor fue de 2 mt3 y el sistema facturó 18 mt3; por lo tanto, se reliquidara el consumo con base en lo registrado por el medidor.

En consecuencia, se procederá a **modificar** los consumos facturados en el periodo de mayo de 2019, **revocándose así la decisión inicial.** Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

De igual manera debo hacerle una aclaración al usuario, que la Ley 142 de 1994 no establece valor fijo en la factura para el pago del servicio de acueducto y de alcantarillado, el cobro se realiza con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada periodo.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

CONSUMO.

3) Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-107210** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
SUBSIDIO C.F.ALCANTANTA	2019-5	400	0	0	-3357	0	-3357
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-5	400	2	0	-1221	0	-1221
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-5	400	2	18	3181	28627	-25446
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-5	400	0	0	-3	-5	2
NC CONTRIB C.F.ALCANTANTA	2019-5	400	0	0	0	2772	-2772
NC CONTRIB C.F.ACUE	2019-5	400	0	0	0	5132	-5132
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-5	400	0	18	0	16804	-16804
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-5	400	2	18	3707	33365	-29658
SUBSIDIO C.F.ALCANTANTA	2019-5	400	0	0	-1813	0	-1813
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-5	400	2	0	-1424	0	-1424
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-5	400	0	18	0	19585	-19585

Lo anterior con fundamento legal en:

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

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base

en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por JHON JAIRO DOMINGUEZ MERCADO en contra de la Resolución No. 234745-52 de 31 DE MAYO DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 19617869 la suma de **-107210**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE JUNIO DE 2019



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 234777-52 de 18 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNANDO DUQUE NAVARRO** 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	234777-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	HERNANDO DUQUE NAVARRO
Matrícula No	227827
Dirección para Notificación	CR 5 # 29- 28 PRIMERO DE MAYO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234777-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234777 de 28 DE MAYO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) HERNANDO DUQUE NAVARRO identificado con C.C. No. 4586770, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234777 consistente en: COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 227827 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 5 # 29- 28 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-3,2019-2,2019-1,2019-4.

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 17 de junio de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 3136 mt³, el medidor de este inmueble surte dos predios, con una ocupación de 6 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.

En primer lugar, como se puede observar los pisos 1 y 2 comparte el servicio en un sistema que se denomina descontar y repartir; este sistema de descontar y repartir que es un programa creado por la Empresa con el fin de que el consumo total registrado por el equipo de medida se divida entre los dos predios; a continuación se procederá a revisar los consumo facturados por la Empresa en los periodos de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2019 y se podrá observar cómo funciona el sistema de descontar y repartir.

El consumo facturado corresponde a lo registrado por el equipo de medida, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, los consumos reportados para estos periodos de facturación fueron los siguientes:

Para el periodo de febrero de 2019 el medidor registró una lectura de 3007 mts³, que respecto a los registrados por el aparato de medida en el periodo de enero de 2019 que fue de 2976 m³, lo que indica un consumo equivalente a 31 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del medidor del inmueble, por tal razón este consumo se divide entre los dos predios, al inmueble con matrícula No 227827 se le facturó 16 mt³ y al predio con matrícula No 227785 se le facturó 16 mt³.

Para el periodo de marzo de 2019 el medidor registró una lectura de 3039 mts³, que respecto a los registrados por el aparato de medida en el periodo de febrero de 2019 que fue de 3007 m³, lo que indica un consumo equivalente a 32 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del medidor del inmueble, por tal razón este consumo se divide entre los dos predios, al inmueble con matrícula No 227827 se le facturó 16 mt³ y al predio con matrícula No 227785 se le facturó 16 mt³.

Para el periodo de abril de 2019 el medidor registró una lectura de 3064 mts³, que respecto a los registrados por el aparato de medida en el periodo de marzo de 2019 que fue de 3039 m³, lo que indica un consumo equivalente a 25 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del medidor del inmueble, por tal razón

este consumo se divide entre los dos predios, al inmueble con matrícula No 227827 se le facturó 13 mt³ y al predio con matrícula No 227785 se le facturó 13 mt³.

Para el periodo de mayo de 2019 el medidor registró una lectura de 3099 mts³, que respecto a los registrados por el aparato de medida en el periodo de abril de 2019 que fue de 3064 m³, lo que indica un consumo equivalente a 35 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del medidor del inmueble, por tal razón este consumo se divide entre los dos predios, al inmueble con matrícula No 227827 se le facturó 18 mt³ y al predio con matrícula No 227785 se le facturó 18 mt³.

Para el periodo de junio de 2019 el medidor registró una lectura de 3130 mts³, que respecto a los registrados por el aparato de medida en el periodo de mayo de 2019 que fue de 3099 m³, lo que indica un consumo equivalente a 31 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del medidor del inmueble, por tal razón este consumo se divide entre los dos predios, al inmueble con matrícula No 227827 se le facturó 16 mt³ y al predio con matrícula No 227785 se le facturó 16 mt³.

Con respecto a los consumos facturados a la matrícula No 227819 la cual no pertenece al sistema descontar y repartir, son los siguientes:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO
Febrero	872	865	7
Marzo	879	872	7
Abril	887	879	8
Mayo	895	887	8
Junio	901	895	6

Por consiguiente, podemos concluir que los consumos facturados y registrados por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

La ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo del lugar que denoten la presencia de alguna anomalía indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica al 100% de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble. Razón por la cual se debe ajustar de conformidad con el Decreto 1842 del 22 de Julio 1991 Artículo 53.

“si su reclamación requiere de visita(s) técnica(s) por parte de los representantes de la Empresa responsable del servicio en su zona, debe usted facilitar la realización de dichas visitas”.

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 las matrículas No 227785, 227827 y 227819, respecto al período de **Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio 2019, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

En cuanto a la inconformidad del Cambio de Medidor por Tecnología le informamos que se generó la Orden de Trabajo No. 2923440 al grupo de medición para verificar y confirmar cuál de las dos matrículas es la que requiere cambio de medidor.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 HERNANDO DUQUE NAVARRO identificado con C.C. No. 4586770 por concepto de COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) HERNANDO DUQUE NAVARRO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 29- 28 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: HERNANDO DUQUE NAVARRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 227827

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 (E) 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 18 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **ncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234982-52 de 19 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDILMA DE JESUS HENAO RESTREPO** 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	234982-52
Fecha Resolución	19 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	EDILMA DE JESUS HENAO RESTREPO
Matrícula No	1749407
Dirección para Notificación	CS 1 A LIBERTADOR

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. 2905969

Resolución No. 234982-52

DE: 19 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234982 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) EDILMA DE JESUS HENAO RESTREPO identificado con C.C. No. 43284504, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234982 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1749407 Ciclo: 12 ubicada en: CS 1 A en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-5,2019-4

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1749407, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Mayo	1	988	955	33	24 V		20/05/2019
2019	Abril	1	955	930	25	24 V		18/04/2019
2019	Marzo	1	930	903	27	24 V		21/03/2019

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **5 de Junio de 2019**, en presencia del (la) señor (a) EDILMA HENAO, identificado (a) con CC N° 33.264.504 en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico CARLOS A. OSORIO: “**Posible fuga interna, favor revisar predio con geófono. Lectura Actual: 1017 m3.**”

Por lo cual el día **17 de Junio de 2019** se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del (la) señor (a) LINA VELASQUEZ, identificado (a) con CC N° 1.088.337.035, esta vez utilizando el geófono en busca de algún tipo de fuga interna, se realizó la siguiente observación por parte del funcionario FERNANDO E. TORRES: “**Se revisó el predio con el geófono el cual no se pudo detectar la fuga nota se debe esperar a que la fuga a flores más. Lectura Actual: 1043 m3.**”

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica el día **17 de Junio de 2019**, acerca de que el predio cuenta con fuga interna mínima pero aún no se puede detectar el sitio exacto, es procedente realizar una reliquidación de los periodos reclamados generando cobro por promedio de **24 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo), es decir, **Marzo 2019 de 27 m3 a 24 m3, Abril 2019 de 25 m3 a 24 m3 y Mayo 2019 de 33 m3 a 24 m3**, se le recuerda al usuario que cuenta con 2 periodos para realizar las reparaciones pertinentes, durante este tiempo se le generara cobro por promedio, después de este lapso la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes 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. 1749407 por la Empresa, respecto al período de **Marzo 2019 por 27 m3, Abril 2019 por 25 m3 y Mayo 2019 por 33 m3 NO SON CORRECTOS**, ya que el predio cuenta con una fuga interna, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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 **-44106** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-5	408	11	20	20390	37072	-16683
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-4	408	11	12	18955	20678	-1723
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-3	408	11	14	17065	21719	-4654
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-3	408	11	14	18955	24125	-5170
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	408	0	0	-5	0	-5
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-4	408	11	12	17065	18617	-1551
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-5	408	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	408	0	0	-5	0	-5
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-5	408	11	20	17494	31808	-14313

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por EDILMA DE JESUS HENAO RESTREPO identificado con C.C. No. 43284504 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) EDILMA DE JESUS HENAO RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 1 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: EDILMA DE JESUS HENAO RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1749407 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 19 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. 234951-52 de 18 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	234951-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	francia muñoz
Matrícula No	1739010
Dirección para Notificación	tacaragua00@gmail.com PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234951-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234951 de 4 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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) franca muñoz identificado con C.C. No. 1087999508, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234951 consistente en: CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1739010 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: CL 5 # 19- 25 en el (los) periodo(s) facturados(s) .

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio y como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 18111447.

En atención a su reclamo radicado en la Empresa el día 4 de junio de 2019 con el número No. 234951, correspondiente a la matrícula No. 1739010 predio ubicado en el Edificio Tacaragua, en el cual no envía la respectiva legitimación para actuar a nombre de esa persona jurídica, se le informa que en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2017 se le solicita completar la petición suministrando los documentos que avalen su representación, **lo cual consiste en la resolución de representación legal de la copropiedad expedida por la entidad competente que para el caso bajo análisis es la Secretaría de Gobierno Municipal a JUNIO DE 2018, donde consta la persona designada como administrador (a) del EDIFICIO, quien es el legitimado a su vez para otorgarlo y copia de la respectiva cédula de quien otorga el mandato si es mandatario**, ya que quién es el titular o representante legal de una Copropiedad tienen por finalidad fundamentar de manera adecuada la legitimación activa del peticionario en la actuación administrativa que adelanta la entidad por lo que se requiere entonces que el mismo sea presentado precisamente por la variabilidad que puede tener esa parte activa, es decir, que quien hoy es representante legal mañana no lo sea y por tanto pierda la calidad de persona legitimada, al ser tan variable esto se requiere que el mismo sea presentado para tener la certeza de que la actuación que se adelanta tiene una legitimación adecuada y la misma está debidamente probada y sustentada, información que se le ha sido reiterado y que usted no ha cumplido.

Por lo tanto, en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2017 se le solicita completar la petición suministrando los documentos que avalen la representación legal para el asunto y período en reclamación aportando el documento antes mencionado expedido por la Secretaria de Gobierno Municipal, relacionando el número del reclamo al que pertenece para lo cual se le otorga un término **máximo de 10 días**. Una vez completada la información la Empresa

procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta de lo solicitado se procederá a archivar el expediente.

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

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

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

DERECHO DE PETICION-Legitimación del usuario del servicio público

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

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

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

(...)

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

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

(...)

“DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL COMO PERSONA JURÍDICA.

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

(...)

“DEL ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO O CONJUNTO.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con

instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 francía Muñoz identificado con C.C. No. 1087999508 por concepto de CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA 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) francía Muñoz enviando citación a Correo Electrónico: tacaragua00@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: francía Muñoz la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1739010 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 18 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 234990-52 de 18 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ARTURO CARMONA** 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	234990-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CARLOS ARTURO CARMONA
Matrícula No	19616053
Dirección para Notificación	MANZANA 3 CASA 5 SECTOR- B CIUADELA DEL CAFE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234990-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234990 de 5 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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) CARLOS ARTURO CARMONA identificado con C.C. No. 4475482, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234990 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19616053 Ciclo: 14 ubicada en: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 18 CS 21 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. **19616053**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	214 m3	214 m3	0 m3	164 m3	Cobro por diferencia de lectura: 0 m3 + 83 m3 acumulados Marzo 2019 + 81 m3 acumulados Noviembre 2018 = 164 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	214 m3	214 m3	0 m3	25 m3	Cobro por promedio: 25 m3 (Art. 146-Ley 142/94); 83 m3 pendientes por facturar.
Marzo	214 m3	106 m3	108 m3	25 m3	Cobro por promedio: 25 m3. (Art. 146-Ley 142/94); 83 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) CARLOS A. CARDONA, identificado (a) con CC N° 4.475.482 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO: **“Se reviso el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 214 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 **27 de Mayo de 2019**, en donde manifiestan que **“Se cobran 81 m3 pendientes del mes 11 y 83m3 del mes3 se realizaron dos visitas técnicas y no se pudo revisar, predio desocupado. Se revisó el predio con el geófono el cual no existe fuga interna, ya se habían programado varias visitas con el geófono.”** Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación, sin encontrar fugas o anomalías que puedan alterar el consumo.

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 **Marzo 2019** se generó una diferencia de lectura de **108 m3**, de los cuales solo se le facturaron **25 m3** por concepto de promedio (mientras se verificaban las causas del incremento en el consumo), dejando así un consumo acumulado de **83 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Abril 2019** se generó una diferencia de lectura de **0 m3**, por lo cual se procedió a generar facturación por concepto de promedio de **25 m3**, arrojando así un total de **58 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Mayo 2019** se generó una diferencia de lectura de **0 m3**, a los cuales se le sumaron los **83 m3** acumulados del periodo Marzo 2019 y **81 m3** del periodo Noviembre 2018 para el total de **164 m3** facturados en este periodo.*

Se pudo observar, que el departamento de facturación realizo cargo de **81 m3** del periodo de Noviembre 2018, y se pudo evidenciar que estos 81 m3 ya habian sid reliquidados por medio de resolución 18766-52 y no realizo el descuento de los **25 m3** facturados por promedio en el periodo de Abril 2019, por lo cual, en el periodo de Mayo 2019 solo se debió haber facturado un total de **58 m3**.

De igual modo, es oportuno manifestarle al usuario que el valor que aduce no se le acredita por medio de la resolución anteriormente mencionada, ya fue aplicado de la siguiente manera:

- Para el periodo de Febrero 2019 el predio presentaba un saldo de \$576.280 mediante factura N°45877038, para la cual el usuario realizo abono de \$158.800 el dia 1 de Marzo de 2019, dejando un saldo pendiente de \$417.480.
- Mediante resolución 18766-52 se le reliquido al usuario un consumo de **81 m3** por lo cual se le acredita un valor de \$420.942.
- Al tener un saldo pendiente de \$417.480 y descontar los \$420.942 acreditados, el usuario quedo con un saldo a favor de \$3.461
- Para el periodo de Marzo 2019 mediante factura 46032029 se procedió a generar cobro de \$191.911, a los cuales se le descontaron los \$3.461 que se tenían a favor, arrojando el total de \$188.450 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. **19616053** por la Empresa, respecto a los periodos reclamados, **NO SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado de Noviembre 2018 y Marzo 2019 en el periodo de **Mayo 2019** siendo procedente únicamente acumular el periodo de Abril 2019 por **83 m3**, por lo cual, se

procederá con reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: de **164 m3** a **58 m3**, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-579357** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-5	483	32	138	59316	255800	-196484
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-5	483	32	138	34818	150154	-115336
AJUSTE A LA DECENA	2019-5	483	0	0	0	-1	1
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-5	483	32	138	50892	219472	-168580
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-5	483	0	0	-2	0	-2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-5	483	32	138	29874	128830	-98957

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

- Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, **su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.**
- Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido." (Negrilla y cursiva del despacho)

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS ARTURO CARMONA identificado con C.C. No. 4475482 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ARTURO CARMONA enviando citación a Dirección de Notificación:, MANZANA 3 CASA 5 SECTOR-B haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS ARTURO CARMONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19616053 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 (E) 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 18 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 234984-52 de 19 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PEDRO LUIS GUAVARAVE SAIGAMA** 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	234984-52
Fecha Resolución	19 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	PEDRO LUIS GUAVARAVE SAIGAMA
Matrícula No	19542966
Dirección para Notificación	CS 17 ESTACION VILLEGAS

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. 234984-52

DE: 19 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234984 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) PEDRO LUIS GUAVARAVE SAIGAMA identificado con C.C. No. 1088827748, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234984 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19542966 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: 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. **19542966**, se ha facturado de la siguiente manera:

Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
Mayo	653	563	84
Mayo	653	563	84
Mayo	653	563	90
Abril	563	412	17
Abril	563	412	151

Consumo por diferencia de lectura
(Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **11 de junio de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) PEDRO LUIS GUAVARAVE SAIGAMA, identificado (a) con CC N° 1.088.827.748 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico FREDDY RAMOS RIOS: "Se revisó el predio no existen fugas, instalaciones en buen estado, el usuario tiene el sanitario suspendido, las demás instalaciones en buen estado, viven tres personas hace cuatro meses. **Lectura Actual: 660 mt3**". Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

Ahora bien al revisar el Sistema Comercial de la empresa se evidencio un consumo en el periodo de abril de 151 mt3, por tratarse de una desviación significativa y al no poderse realizar la segunda revisión se procede a facturar 17 mt3 por promedio de consumo, posteriormente se evidencia que la causa del aumento en el consumo se da "por daño en sanitario, por rebosé" **quedando pendiente por facturar 134 mt3** del periodo de abril de 2019 por consumo por diferencia de lectura, en el periodo del mayo de 2019 la lectura por diferencia de consumo registra 90 mt3, **dando un total pendiente por facturar de 224 mt3**, de los cuales se facturaron en el periodo **de mayo 84 mt3**, quedando pendientes de cobro de **140 mt3**.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula **No. 19542966** 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**.

Teniendo en cuenta que el usuario manifiesta en la reclamación, no contar con la capacidad económica para responder por estos cargos y al ser esto cargos producto de una fuga externa la cual es responsabilidad exclusiva del usuario, se le recomienda acercarse al departamento de cartera de la Empresa y realizar una financiación de la deuda y lo pendiente por facturar.

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”.

PRUBAS



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

N

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA 19542966

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 5/6/2019, 1:55:00 AM PRIMERA VISITA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 5-6-19, HORA INICIO VISITA 1:55

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) PEDRO SIEMBRA identificado con C.C. N° 1088821779, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del consumos facturados en el mes de ABRIL de 2019, la desviación fue del 7.879999999999999%, respecto al promedio histórico de consumo que es de 17m³, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:

Dirección: CS 17, ESTACION VILLEGAS, COMUNIDAD LAS COLONIAS II Uso: RESID-EST 1 Ciclo: 13 Rofa: 11 Cons.: 10260

Información En Terreno:

Tipo de Vivienda: COD -Nro. Niveles: 1 - Clase de Uso RESI Nro. Ocupantes 3

(Si es uso NO es residencial favor indicar:)

Nombre del establecimiento de Comercio: S/N 2884279

B) Características Generales equipo de medida:

224-84=140

Información Sistema:

1).Nro. Medidor: P1315MMCEL40201AA Última lectura:563 - Diferencia de lectura:151 Mt³ - Promedio: 17 Mt³ - Consumo NO facturado: 134 Mt³ INFORMAR VISITA CON GEOFONO TOMAR TELEFONO USUARIO

Nro. Telefónico: 3207104658

Pres. 134 m³ / 224 = 0.598

Información En Terreno:

1) Nro medidor: P1315MMCEL40201AA Lectura: 648, Diámetro: 1.6 Estado: Bueno Malo:

Descripción Estado: BUEN ESTADO

C) Descripción estado de las instalaciones internas y su funcionamiento:

PUERAS NORMAS SANITARIAS POR RENOVAR, DEMOS INSTALACIONES BUEN ESTADO

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a (EL, La),Señor(a) identificado(a) con c.c. N° quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

Siendo las 2:10, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita Propietario: Pedro Luis Inquilino:

Nombre y C.C. Testigo Visita

"Sin agua no hay vida, por eso como

TIPO CTA: N

aguas

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.
SUBGERENCIA COMERCIAL - NOTIFICACION DE VISITA
REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACIÓN.

Pereira, Mes: 03/11 Día: 29 del Año 2019 HORA: 2:00

"Sin agua no hay vida, por eso como ciudadano me comprometo a usarla adecuadamente."

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO
Matrícula: 19542966 Ciclo: 13 Ruta: 11 Consecutivo: 10260
Dirección: CS 17, ESTACION VILLEGAS, COMUNIDAD LAS COLONIAS II
Nro. Medidor: P1315MMCEL40201AA Uso: RESID-EST 1
Consumo promedio facturado en los últimos seis meses: 17 mt³
Medidor Nro: P1315MMCEL40201AA L.actual: 563mts³ L.anterior: 412mts³ Dif.
Lectura: 151mts³ Consumo pendiente: 134mts³ Lectura día
visita: 566
Ciudad.

Asunto: NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes de ABRIL de 2019, del predio ubicado en: CS 17, ESTACION VILLEGAS, COMUNIDAD LAS COLONIAS II con Matrícula N°19542966, ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD N°006 de 2.007(Circular del Debido Proceso), me permito comunicarle que este Despacho llevará a cabo diligencia de Revisión Técnica para investigar las posibles causas que originaron dicho incremento. La cual se realizará después de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de este comunicado.

Por lo anterior se le solicita estar presente en la diligencia a efectos y de considerarlo pertinente aporte y solicite las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la investigación del incremento referido.

En caso de no ser posible la entrega personal de la presente comunicación se dejará constancia en el predio de la fecha y hora en la que se realizar la visita requerida.

Atentamente,



OLGA LILIANA OCAMPO CONTRERAS
Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Visita 5/6/2019 ,1:55:00 AM

PRIMERA VISITA

Siendo las 2:00 del día 29 de 4 del año 2019 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor OSCAR TAMAYO Identificado (a) con C.C. N° 9862010

Nombre Quien Recibe MARILENY LOPEZ Propietario Inquilino:

Firma: MARILENY LOPEZ

Nro. Telefónico: 2441600860

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.

*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 PEDRO LUIS GUAVARAVE SAIGAMA identificado con C.C. No. 1088827748 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) PEDRO LUIS GUAVARAVE SAIGAMA enviando citación a Dirección de Notificación:, 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: PEDRO LUIS GUAVARAVE SAIGAMA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19542966 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 19 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. 235032-52 de 19 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VIVIANA MARCELA VALENCIA GARZON** 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	235032-52
Fecha Resolución	19 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	VIVIANA MARCELA VALENCIA GARZON
Matrícula No	1103969
Dirección para Notificación	CL 72 # 37 - 88 CS 16 LA ACUARELA

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. 235032-52

DE: 19 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235032 de 7 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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) VIVIANA MARCELA VALENCIA GARZON identificado con C.C. No. 30233403, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235032 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1103969 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CL 72 # 37 - 88 CS 16 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. **1103969**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	1032 m3	1012 m3	20 m3	76 m3	Cobro por diferencia de lectura: 20 m3 + 56 m3 acumulados = 76 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	1012 m3	931 m3	81 m3	25 m3	Cobro por promedio: 25 m3 (Art. 146-Ley 142/94); 56 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) VIVIANA VALENCIA, identificado (a) con CC N° 30.233.403 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario FREDDY H. BARRAGAN: **“Se observa en terreno que este medidor surte el 1 piso el cual se distribuye de 1 apartaestudio que no se pudo revisar, 1 local de peluquería el cual se revisó sanitario llave y no existen fugas, 1 local de comidas rápidas el cual no se pudo revisar, se observa medidor detenidamente durante 5 minutos el cual no registra.. Lectura Actual: 1046 m3.”** Situación que no permite obtener 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 **24 de Abril de 2019**, en donde manifiestan que **“En el predio se encontró fuga en sanitario por agua stóp.”** Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación, encontrando fuga externa en uno de los sanitarios.

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

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 **81 m3**, de los cuales se le facturaron **25 m3** por concepto de promedio (mientras se verificaban las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **56 m3** pendientes por facturar..*
- *En el periodo de **Mayo 2019** se generó una diferencia de lectura de **20 m3**, a los cuales se le sumaron los **56 m3** acumulados del periodo anterior para el total de **76 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. **1103969** por la Empresa, respecto al período de **Mayo 2019 por 76 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado en un predio que llegó a presentar fuga externa, 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 predicán lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:
 - **“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.**
 - **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 (E) 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 VIVIANA MARCELA VALENCIA GARZON identificado con C.C. No. 30233403 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) VIVIANA MARCELA VALENCIA GARZON enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 72 # 37 - 88 CS 16 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: VIVIANA MARCELA VALENCIA GARZON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1103969 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 (E) 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 19 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 235092-52 de 18 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LILIANA PATRICIA BETANCUR** 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	235092-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	LILIANA PATRICIA BETANCUR
Matrícula No	256461
Dirección para Notificación	CR 10 # 25- 36 LAGO URIBE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2922999

Resolución No. 235092-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235092 de 14 DE JUNIO DE 2019

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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) LILIANA PATRICIA BETANCUR identificado con C.C. No. 42082416, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235092 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 256461 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 25- 36 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 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, visita efectuada el día 18 de junio de 2019, se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 48 m3, predio ocupado por 3 personas, se revisaron las instalaciones internas y se detectó fuga en el agua stop en el tanque del sanitario, es decir fuga visible la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de JUNIO de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el periodo de junio de 2019 fue de 43 mts3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de mayo de 2019 fue de 19 mts3, lo que indica una diferencia de 24 mts3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el predio presenta fuga externa, la Empresa considera que los consumos facturados en el periodo de junio de 2019 que son objeto de la presente reclamación son correctos y no serán objeto de modificación alguna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 LILIANA PATRICIA BETANCUR identificado con C.C. No. 42082416 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) LILIANA PATRICIA BETANCUR enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 25- 36 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: LILIANA PATRICIA BETANCUR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 256461 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 (E) 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 18 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 235116-52 de 18 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	235116-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	CRISTINA RIVERA OSPINA
Matrícula No	35113
Dirección para Notificación	CR 6 BIS # 5-06 BAJOS SANTANDER

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. 2923633

Resolución No. 235116-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235116 de 17 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) CRISTINA RIVERA OSPINA identificado con C.C. No. 42074751, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235116 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 35113 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 B # 6- 44 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE JUNIO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Cristina Rivera como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA106264AA el cual registra una lectura acumulada de 74 m3. Predio con 2 baños sin fugas vive 1 persona

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. E.S.P, visita efectuada el día 18 de junio de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 74 mt3, predio con un nivel de ocupamiento de 1 persona, se desvirtuó posible inconsistencia en la lectura ya que las instalaciones hidráulicas internas del predio estaban en buen estado, no se detectaron fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo, se determinó que el incremento se debió al uso del servicio.

“Se le recomienda 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”.

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

PERIODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO
Mayo	53	35	18
Junio	73	53	20

Es prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha

facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor. Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

La ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo del lugar que denoten la presencia de alguna anomalía indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio.

Concluyéndose que:

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 CRISTINA RIVERA OSPINA identificado con C.C. No. 42074751 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) CRISTINA RIVERA OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 BIS # 5-06 BAJOS

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: CRISTINA RIVERA OSPINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 35113 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 (E) 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 18 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 235096-52 de 18 DE JUNIO DE 2019.

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

Resolución No	235096-52
Fecha Resolución	18 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JESUS DARIO PEREZ
Matrícula No	52100
Dirección para Notificación	CL 7 # 12- 44 COROCITO

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. 2923625

Resolución No. 235096-52

DE: 18 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235096 de 17 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) JESUS DARIO PEREZ identificado con C.C. No. 10121231, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 235096 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 52100 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 7 # 12- 44 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 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 18 de junio de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 9 mt3, predio ocupado por 1 persona, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Para el periodo de junio de 2019 que es el objeto de la presente reclamación, la Empresa facturó el consumo con base a lo estipulado en la Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994, que enuncia: *“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.”*; es decir, se procedió a cobrar el consumo del periodo de junio de 2019 con base en el promedio histórico del inmueble que era de 15 mt3; teniendo en cuenta que el nuevo medidor fue instalado por la Empresa el día 18 de mayo de 2019 y al inmueble se le tomó lectura el día 8 de junio de 2019, como se puede observar no se pudo obtener un consumo de un periodo completo de facturación.

Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados durante el periodo de junio de 2019, que son objeto de la presente reclamación, son correctos y no serán objeto de modificación alguna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 JESUS DARIO PEREZ identificado con C.C. No. 10121231 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) JESUS DARIO PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 7 # 12- 44 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: JESUS DARIO PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 52100 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 (E) 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 18 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 235119-52 de 19 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RIGOBERTO GUZMAN** 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	235119-52
Fecha Resolución	19 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	RIGOBERTO GUZMAN
Matrícula No	1056043
Dirección para Notificación	CL 8 # 9- 60 APTO 201 COROCITO

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. 2923540

Resolución No. 235119-52

DE: 19 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235119 de 17 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) RIGOBERTO GUZMAN identificado con C.C. No. 10060877, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 235119 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1056043 Ciclo: 1 ubicada en: CL 8 # 9- 60 APTO 201 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1056043**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	337 m3	328 m3	9 m3	9 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de servicio al Cliente con la revisión al predio, practicada el día **18 de Junio de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO: **“Este predio tenía el medidor tapado y no lo leían, se observa que el medidor funciona correctamente, se observa que hay una mala lectura, instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 333 m3.”** Situación que evidencia la anomalía presentada debido a un error humano en la toma de lectura.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **18 de Junio del 2019**, acerca de que el medidor se encuentra instalado y se verificó lectura actual de 333 m3, se hace evidente la anomalía presentada en el cobro realizado en el periodo de junio de 2019, por lo cual es procedente realizar un ajuste en dichos consumos y actualizar la lectura del predio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No.1056043 por la Empresa, respecto al período de **junio 2019 por 9 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se presentó un error en el momento de tomar la lectura, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: **junio 2019 de 9 m3 a 5 m3**, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-12026** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-6	477	5	9	-1177	-2119	942
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-6	477	5	9	9268	16683	-7414
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-6	477	5	9	-1010	-1818	808
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-6	477	5	9	7952	14313	-6362

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.

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

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 RIGOBERTO GUZMAN identificado con

C.C. No. 10060877 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) RIGOBERTO GUZMAN enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 8 # 9- 60 APTO 201 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RIGOBERTO GUZMAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1056043 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 (E) 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 19 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 235099-52 de 19 DE JUNIO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROSALBA BRAVO DE POSSO** 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	235099-52
Fecha Resolución	19 DE JUNIO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE JUNIO DE 2019
Fecha de Desfijación	2 DE JULIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ROSALBA BRAVO DE POSSO
Matrícula No	534719
Dirección para Notificación	CR 6 # 5- 77 SANTANDER

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. 235099-52

DE: 19 DE JUNIO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 235099 de 17 DE JUNIO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE JUNIO DE 2019 el (la) señor(a) ROSALBA BRAVO DE POSSO identificado con C.C. No. 27076186, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 235099 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 534719 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 # 5- 77 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-6.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **534719**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	201 m3	185 m3	16 m3	16 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio practicada el día **18 de junio del 2019** en presencia del (la) señor (a) ROSALBA BRAVO, identificado (a) con CC N° 27.076.186, por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO , en la que se realizaron las siguientes observaciones: **"Fuga externa en el sanitario piso 1 agua stop, predio con 2 baños y 2 habitantes. Lectura Actual: 205 m3"** Situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado en el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **534719** por la Empresa, respecto al período de **Junio de 2019 por 16 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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 (E) 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 ROSALBA BRAVO DE POSSO identificado con C.C. No. 27076186 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) ROSALBA BRAVO DE POSSO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 5- 77 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: ROSALBA BRAVO DE POSSO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 534719 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 (E) 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 19 DE JUNIO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA VICTORIA GARCIA MUÑOZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **amgallego**

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