

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. 5991-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA BETSABE RODRIGUEZ** 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	5991-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA BETSABE RODRIGUEZ
Matrícula No	1801695
Dirección para Notificación	BLQ 4 CS 7 ARCO IRIS DE LA COLINA

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. 2728562

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 22 DE MAYO DE 2018, el señor(a) MARIA BETSABE RODRIGUEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2018-5, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 24 DE MAYO DE 2018, visita que fue atendida por Victor Petrel, y en tal revisión se detectó que el medidor M310-040175 que pertenece al predio con matrícula No 1801695, tenía una lectura acumulada de 516, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) MAYO DE 2018 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-10019** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1801695.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2018-5	414	0	2	0	3208	-3208
3007	2018-5	414	0	0	-5	0	-5
2500	2018-5	414	0	2	0	3103	-3103
1595	2018-5	414	0	2	0	1821	-1821
1590	2018-5	414	0	2	0	1883	-1883

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17875-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA MERY JIMENEZ DE GOMEZ** 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	17875-52
Fecha Resolución Recurso	24 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	225011 de 31 DE ENERO DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	BLANCA MERY JIMENEZ DE GOMEZ
Identificación del Peticionario	24946237
Matrícula No.	1725761
Dirección para Notificación	CARERA 8 # 18-60 OFICINA 308 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. 17875-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17875 DE 7 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 225011 DE 29 DE ENERO DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que para proferir el presente acto administrativo la entidad tuvo en cuenta las siguientes consideraciones de hecho y de derecho que se relacionan a continuación:

Que la señora BLANCA MERY JIMENEZ DE GOMEZ, identificada con C.C. No. 24946237, interpuso el día **29 de ENERO de 2018** el reclamo **Nº. 225011** respecto del inmueble ubicado en la CL 48 # 19- 200 BLQ 1 APTO 405 del CONJUNTO RESIDENCIAL ANDALUCIA con matrícula de servicios públicos No. **1725761**, en los siguientes términos: “[*usuaria no está conforme con el cobro de 65 mt3, había una fuga muy pequeña en el baño y ya la organizaron no es para tanto consumo solo vive una persona. Solicita revisión y reliquidación*]”.

Que la empresa Aguas y Aguas de Pereira, mediante el acto administrativo **Nº. 225011-52 de 31 de ENERO de 2018** resolvió la petición, en el siguiente sentido: “(...) **ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por BLANCA MERY JIMENEZ DE GOMEZ identificado con C.C. No. 24946237 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución (...)**”.

Que frente al acto administrativo que resolvió desfavorablemente derecho de petición interpuesto el día **29 de ENERO de 2018**, la señora BLANCA MERY JIMENEZ DE GOMEZ, identificada interpuso recurso de reposición **Nº. 17552** el día **12 de FEBRERO de 2018**, en cuanto a la determinación empresarial de Declarar NO PROCEDENTE la solicitud.

Que este Departamento, mediante el acto administrativo **Nº. 17552-52 de 13 de FEBRERO de 2018** consideró lo siguiente: “*luego del análisis fáctico y jurídico al acervo probatorio que reposa en el expediente para el caso sometido a examen, se advierte la omisión de: el pago de las sumas no objeto de reclamación, falencia que constituye suficiente argumento para que este Departamento considere que no es procedente efectuar análisis de fondo al petitum, de conformidad con lo dispuesto en las normas citadas y en consecuencia el escrito será Rechazado de plano y no habrá pronunciamiento con respecto a las pretensiones incoadas (...)* **RESUELVE: ARTICULO PRIMERO.** Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) BLANCA MERY JIMENEZ DE GOMEZ, identificado con C.C. No. 24946237, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones”.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios decidió el recurso de queja mediante la Resolución **Nº. SSPD – 20188300017585 del 04 de ABRIL de 2018** en el siguiente sentido: “**ARTICULO PRIMERO: DECLARAR PROCEDENTE el recurso de queja radicado N°. 20185290172102 del 28 de FEBRERO de 2018. (...)** **ARTICULO SEGUNDO: ORDENAR a la empresa (...)** resolver el recurso de reposición radicado **N°. 17552 del 12 de FEBRERO de 2018 (...)**”.

Que a reglón seguido la empresa procedió a radicar el recuso **Nº. 17875** resolviendo de fondo el mismo en el siguiente sentido:

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de ENERO de 2018 en los siguientes términos a saber:

➤ **Respecto a los periodos facturados de NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2017 y ENERO de 2018 se informa:**

Que verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **NOVIEMBRE de 2017** el medidor registró de **208 m3 a 153 m3**, arrojando una diferencia de **55 m3** respecto del período de **OCTUBRE de 2017**; sin embargo, la Empresa facturó **14 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", **dejando pendiente por facturar 41 m3**. En el sistema se registró la siguiente observación: "*1 persona, medidor registra con llaves cerradas*".

Que para el período de **DICIEMBRE de 2017** el medidor registró de **232 m3 a 208 m3**, arrojando una diferencia de **24 m3** respecto del período de **NOVIEMBRE de 2017**, que sumado a los **41 m3** pendientes por facturar del período de **DICIEMBRE de 2017**, da como resultado **65 m3**, sin embargo, la Empresa solo facturó **12 m3**, dejando pendiente por facturar **53 m3**.

Que para el período de **ENERO de 2018** el medidor registró de **246 m3 a 232 m3**, arrojando una diferencia de **14 m3** respecto del período de **DICIEMBRE de 2017**, que sumado a los **53 m3** pendientes por facturar del período de **DICIEMBRE de 2017**, da como resultado **67 m3**, sin embargo, la Empresa facturó **65 m3**, dejando pendiente por facturar **02 m3**. En el sistema de información comercial se registró la siguiente información: "*se cobran 65 mts a enero de 2018. Solicitud de geófono: se confirma cita con la usuaria y se llega al predio y se encuentra solo*".

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **12 de ENERO de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: "*[INFORME DE LA VISITA EN TERRENO: Medidor empañado. Funciona asadero, sin fugas]*".

➤ **Respecto a los consumos facturados en los periodos de FEBRERO y MARZO de 2018 se informa:**

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
FEBRERO DE 2018	Lectura actual 246 m3 menos (-) lectura anterior 246 m3 es igual (=) a 0 m3	Medidor en calibración. Facturación de 05 m3 por Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.
MARZO DE 2018	Lectura actual 247 m3 menos (-) lectura anterior 246 m3 es igual (=) a 01 m3	Predio ocupado por 01 persona. Se cobra promedio 08 m3 medidor estaba en calibración y se reinstaló el 21 de marzo, se actualiza lectura.

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **13 de FEBRERO de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: "*[INFORME DE LA VISITA EN TERRENO: Medidor difícil de leer]*".

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **13 de MARZO de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: "*[INFORME DE LA VISITA EN TERRENO: Medidor difícil de leer. Predio solo]*". El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **247 m3**.

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **21 de MARZO de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: "*[INFORME DE LA VISITA EN TERRENO: Predio solo, vive una persona, el medidor estaba en calibración y lo instalaron hoy]*". El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **247 m3**.

Que en el software empresarial se registra que: "*se envió medidor al laboratorio y da como resultado cumple*", como se procede a relacionar:

Predio	1725761	Número	2611009
Proceso	CALIBRACION EXTERNA		
Clase	SOLICITADO POR LA EMPRESA		
Fecha radicación	03/11/2017 10:57:39 e	Vence	27/11/2017
Observaciones	FAVOR CALIBRAR EL MEDIDOR SIN COBRO, SE ENCUENTRA EN GARANTÍA. RECLAMO NO. 223553. OT 2610953 RECLAMANTE BLANCA MERY JIMENEZ DE GOMEZ TL. 3163844841		
Cerrar			
SE ENVIO MEDIDOR A ALBORATORIO Y DA COMO RESULTADO .CUMPLE			
Responsable *		Número ejecución	6751084

Que ante la imposibilidad que existía para medir los consumos reales del predio, puesto que el servicio de acueducto se encontraba directo, la Empresa con base a lo estipulado en el 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*” procedió a cobrar en el periodo de **FEBRERO de 2018 04 m3** con base en el promedio por aforo correspondiente a **05 m3**, ya que el inmueble lo ocupa **01** persona y tomando como base que el consumo promedio mensual por persona oscila entre 5 a 7 m3; **y en el periodo de MARZO de 2018 08 m3** con base en el consumo promedio de suscriptores o usuarios que están en circunstancias similares, atendiendo por tanto dicha facturación a la normativa vigente aplicable del sector.

➤ **Respecto al consumo facturado en el periodo de ABRIL de 2018 se informa:**

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
ABRIL DE 2018	Lectura actual 251 m3 menos (-) lectura anterior 247 m3 es igual (=) a 04 m3	Sin anomalía. Bajo consumo

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **20 de ABRIL de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: “[*INFORME DE LA VISITA EN TERRENO: Bajo consumo, instalaciones internas buenas, sin fugas*]”. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **251 m3**.

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

Que de acuerdo a lo encontrado en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Que en aras de brindar cabal respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **23 de MAYO de 2018** donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto y de alcantarillado prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, habita en el inmueble 01 persona, “*Se revisó el predio solo vive una persona, no permanece en el apartamento, no hay fugas, todo en buen estado*”, el equipo de medida N° **C16LA339015AA** registraba una lectura acumulada de **256 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio. Que por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor, por cuanto la Empresa facturó el consumo con base en la diferencia de lectura, misma que en algunas oportunidades no fue posible tomar, ya que el dispositivo estaba empañado y esto dificultaba dicho trámite.

Que no obstante lo anterior, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos del artículo 2.6 de la Circular externa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios No 006 de 2007 (Circular del Debido Proceso), habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se agotó el procedimiento de ley, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar el consumo facturado en el periodo de **ENERO de 2018**, cobrando con base al consumo histórico del inmueble equivalente a **14 m3**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-237960** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-1	470	0	51	0	43087	-43087
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-1	470	0	51	0	44929	-44929
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-1	470	0	51	0	76540	-76540
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-1	470	0	51	0	73401	-73401
AJUSTE A LA DECENA	2018-1	470	0	0	-3	-1	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-1	470	0	0	-2	0	-2

Que en consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el periodo de **ENERO de 2018**, **revocándose así la decisión inicial**, quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCÓ la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Que 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.

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.

Artículo 149 de la ley 142 de 1994. *De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en*

circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por BLANCA MERY JIMENEZ DE GOMEZ en contra de la Resolución No. 225011-52 de 31 DE ENERO DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1725761 la suma de **-237960**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 24 DE MAYO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17868-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARINA MERCHAN CORREA** 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	17868-52
Fecha Resolución Recurso	24 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	226948 de 30 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA MERCHAN CORREA
Identificación del Peticionario	24316640
Matrícula No.	390013
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 8 CORALES CORALES

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. 17868-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17868 DE 10 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226948 DE 26 DE ABRIL DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUZ MARINA MERCHAN CORREA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24316640 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226948-52 de 30 DE ABRIL DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 390013 Ciclo 11, ubicada en la dirección MZ 2 CS 8, Barrio CORALES en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 de Mayo de 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, por lo que impugnó la decisión, por el alto consumo facturado en el periodo de Abril de 2018 de 21 mt3, con observación de consumo acumulado, según la usuaria la Empresa cerro todo el apoyo obviando su obligación de ayudar a la usuaria a detectar el sitio de la fuga.

Por lo tanto solicita se revoque la decisión tomada en la reclamación inicial y se reliquide el consumo facturado en el periodo de Abril de 2018 y se expida una nueva factura de este periodo; al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con respecto a lo manifestado por la usuario de que: *“la Empresa cerro todo el apoyo obviando su obligación de ayudar a la usuaria a detectar el sitio de la fuga.”*, carece de toda verdad y es una afirmación sin fundamento, teniendo en cuenta que la el grupo de Previa a la Facturación realizó una visita al inmueble el día 17 de Abril de 2018 con el propósito de revisar las instalaciones internas del predio, y el vigilante manifestó que el inmueble se encontraba solo, el funcionario de la Empresa se dirigieron al predio para verificar el medidor y revisar si estaba registrando consumo estando el predio solo, y el revisor reportó que el medidor giraba con las llaves cerradas, que era necesario una visita con el geófono para confirmar o descartar una posible fuga interna en el predio.

La visita con el geófono fue programada para el día 18 de Abril de 2018, se llamó en varias ocasiones a la usuaria y no contestó, se visitó el predio y se encontró solo, se observa el medidor y no registra consumo.

La usuaria presenta la reclamación el día 26 de Abril de 2018, y en la hoja de radicado que se le entrega, en la parte final en la Nota Importante se le informa a la usuaria: **“ si su reclamación requiere de visita técnica por parte del personal de la Empresa, usted debe facilitar la realización de dichas visitas según la Ley 142 de 1994....”**. Claramente era necesaria la visita al inmueble, para revisar las instalaciones internas, el medidor y la acometida.

La visita fue programada para el día 27 de Abril de 2018, se visitó el predio se encontraba solo, se llamó a la usuaria en varias ocasiones y no contestó el teléfono, se le tomó lectura al medidor y se observa que no estaba registrando consumo.

La usuaria apela la decisión tomada el día 10 de Mayo de 2018, y en la parte final del escrito manifiesta: *“ en caso de visita avisar con antelación al celular 3104211078 o al fijo 3370736 ya que la casa permanece sola. Después del 17 de Mayo de 2018 no estar en el predio por viaje”*. Como se puede observar la usuaria si tenía

conocimiento que al predio había que realizarle visita, para revisar las instalaciones internas. Este Departamento en varias ocasiones llamó a la usuaria para concretar una cita en el inmueble y poder revisar las instalaciones internas y no fue posible; se visitó en dos oportunidades el predio y se encontraba solo. Era importante poder establecer si en el predio se presentaba algún tipo de fuga, y poder así que la usuaria la solucionara y evitar futuros inconvenientes que deberán ser asumidos por la usuaria.

Como se puede observar la Empresa ha dispuesto del recurso humano y el recurso técnico con que cuenta para poder investigar las causas del incremento en el consumo en el periodo de Marzo de 2018 y la usuaria no ha tenido la voluntad de facilitar las revisiones al inmueble, esta es la razón por la cual la Empresa no ha podido establecer si en el predio existe alguna fuga.

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 21 de Mayo de 2018, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la Empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado, con una lectura acumulada de 318 m³, no se pudo revisar las instalaciones internas el predio porque se encontraba solo y la usuaria no contesta el teléfono.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de Marzo de 2018, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de 17 m³ que registró el equipo de medida se facturaron 8 m³, quedando pendiente por facturar 9 m³; para el periodo de Abril de 2018 la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida fue de 12 m³ y la Empresa procedió a cobrar 9 m³ del consumo pendiente del periodo anterior, es decir que para este periodo el consumo facturado fue de 21 m³; se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se determinó que fue utilización del servicio, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Así las cosas, en razón a que la Empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto para el periodo de Abril de 2018 cobrar el consumo teniendo en cuenta la diferencia de lectura registrada por el medidor que fue de 12 m³.

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

De igual manera debo hacerle una aclaración a la usuaria, 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.

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.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994 el cual consagra: **“La medición del consumo, y el**

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-45067** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-4	400	12	21	11297	19770	-8473
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	400	12	21	18617	32579	-13962
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-4	400	12	21	19246	33680	-14434
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-4	400	12	21	10928	19124	-8196
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-4	400	0	0	-1	0	-1

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por LUZ MARINA MERCHAN CORREA en contra de la Resolución No. 226948-52 de 30 DE ABRIL DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 390013 la suma de **-45067**. 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 petición del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 24 DE MAYO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17869-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN JAIRO BRAVO VARELA** 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	17869-52
Fecha Resolución Recurso	24 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	226868 de 26 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	JUAN JAIRO BRAVO VARELA
Identificación del Peticionario	18508567
Matrícula No.	1227784
Dirección para Notificación	CARRERA 17 BIS # 17B-64 MEJIA ROBLEDO

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. 17869-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17869 DE 10 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226868 DE 25 DE ABRIL DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el señora JUAN JAIRO BRAVO VARELA, identificado con cédula de ciudadanía No. 18508567 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226868-52 de 26 DE ABRIL DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA de la factura con matrícula No. 1227784 Ciclo 6, ubicada en la dirección MZ 14 CS 2, Barrio SEC-E.CIUCAFE en el periodo facturado 2018-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día **10 de MAYO DE 2018** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: “[No se realizó corte del servicio, fue verificado por un asesor y efectivamente no se realizó corte. Un funcionario de Aguas y Aguas confirmó y se recopiló material fotográfico, de forma digital]”. Además solicita se revoque la decisión tomada en la resolución 226868-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

Que este Departamento procederá a pronunciarse respecto del cobro por concepto de reconexión del servicio según la información registrada en el software empresarial, en el sentido de aclarar que la fundamentación para dicho cobro obedeció a pago extemporáneo, como se procederá a relacionar:

PERIODO	EDAD	FECHA LÍMITE DE PAGO	FECHA DE CORTE	FECHA DE RECONEXIÓN	FECHA DE PAGO
MARZO de 2018	02	<u>27/03/18</u>	28/03/18	06/04/18	<u>05/04/17</u>

Que según la información referenciada en la tabla, para el período de **MARZO de 2018** el predio de uso residencial presentaba edad 02 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de \$110.960,000 con fecha límite de pago el **27 de MARZO de 2018**.

Que adicionalmente, en el software empresarial se encontró que al no cumplirse el pago dentro del lapso de tiempo dispuesto para ello, la Empresa procedió a enviar al inmueble de matrícula No. **1227784** a un funcionario de la empresa para cortar el servicio el día **28 de MARZO de 2018**, procedimiento que según el sistema de información comercial efectivamente se ejecutó como se procede a adjuntar:

ACTA DE CORTE:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
 ACTA DE CORTE DEL SERVICIO
 M-CD-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de 2013

ORDEN Nro. 1200593
 SECUENCIA: 1200593
 FECHA: 28 DE MARZO DE 2018
 SALDO: 110.960
 EDAD: 2

MATRICULA: 1227784
 MZ 14 CS 2
 AYUDA DIRECCION: MARULANDA DURANGO WILLIAM-AJ
 SEC-E-CIUCAFE
 ESTRATO: Estrato 2
 CLASE USO: RESID-EST 2
 CICLO: 6
 RUTA: 11 - 19300
 MEDIDOR: 0915MMCEL102870AA
 TIPO DE CORTE: CORTE ACUEDUCTO
 OBSERVACIONES: *CDTE*

SEÑOR USUARIO: SI USTED YA REALIZO EL PAGO DE SU FACTURA... LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE REESTABLECERA EL SERVICIO LLAMANDO A LA LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXION DEL SERVICIO... LA CUAL SERA EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.

"Cuidar el AGUA es tarea de todos. Empecemos hoy, mañana puede ser demasiado tarde"

LA PRESENTE ORDEN DE SUSPENSION SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 140 DE LA LEY 142 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTICULO 15 DE LA LEY 99 DE 2001, POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, ASI MISMO SE LE INFORMA QUE PARA REESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARÁ Estricto CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR EL ARTICULO 31 DEL DECRETO 285 DE 2005, EN CUANTO A QUE SERA NECESARIO QUE EL USUARIO O SUScriptor SUMINE LA CAUSA QUE ORIGINO LA SUSPENSION, IGUALMENTE DEBERA CANCELAR LAS TARIFFAS DE RECONEXION O REESTALACION, ASI COMO LOS DEMAS GORGES QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACION DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERA PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 10 N. 17 - 85, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

OPOSICION DEL USUARIO *30/3* PREDIO SOLO
 FECHA DE EJECUCION (mes/ dia/ año): *30/3/18* HORA LABOR: *3:26*
 RESPONSABLE: *[Firma]* FOTO: *16/2/2018* USUARIO NO FIRMA: *[Firma]*
 TESTIGO

Certifico bajo gravedad de juramento que el corte del servicio fue ejecutado

Que en el software empresarial se encontró que la cancelación de la factura se efectuó el día **05 de ABRIL de 2018**, en este orden de ideas, la Empresa procedió a enviar al inmueble a un funcionario de la empresa para reconectar el servicio el día **06 de ABRIL de 2018**, sin embargo la orden de reconexión no pudo ser ejecutada por que el servicio de acueducto se encontró reconectado, y como consecuencia de la visita realizada por la empresa para efectuar la reconexión antedicha y que no pudo ejecutarse porque el servicio de acueducto se encontró reconectado según refiere el sistema de información comercial, la empresa procedió a facturar por dicho procedimiento, como se procederá a relacionar en las imágenes que se adjuntan a continuación:

ACTA DE RECONEXIÓN:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
 ACTA DE RECONEXION DEL SERVICIO
 M-CD-CR-R05 Ver 2 Jul 15 de 2013

ORDEN Nro. 1200593
 11 - 19300
 FECHA: 28 DE MARZO DE 2018
 CICLO: BRUTA

MATRICULA: 1227784
 DIRECCION: MZ 14 CS 2, SEC-E-CIUCAFE
 MEDIDOR: 0915MMCEL102870AA
 CONTADOR: 0915MMCEL102870AA
 LECTURA

TIPO DE CORTE: CORTE ACUEDUCTO
 SALDO:
 EDAD: 2

OBSERVACIONES:

SEÑOR (A) SUScriptor (A) Y/O USUARIO (A), EN VISTA DE QUE AL MOMENTO DE EFECTUAR LA PRESENTE REINSTALACION DEL SERVICIO EL PRECIO OBJETO DE LA MEDIDA SE ENCONTRABA DESCONECTADO Y/O SALDO, SE LE HACE SABER QUE LA LLAVE DE PAGO QUEDO:

"Aguas = Vida Conservación =

Futuro"
 1. Llave de paso cerrada *NO*
 2. Quedo sin fugas *NO*
 3. El medidor esta registrado *NO*
 FECHA DE EJECUCION (mes/ dia/ año): *30/3/2018*
 HORA LABOR: *7:45 PM*
 4. Quedo cerrada la tapa del segundario
 5. Quedo pendiente algun trabajo por realizar
 6. Ejecutado *NO*

USUARIO TESTIGO RESPONSABLE: *[Firma]* TELEFONO:

Rep. 129

Desearnos brindar cada dia un mejor servicio. Cualquier anomalia presentada por este servicio de suspension, Por favor comunicarse a los telefonos: 3151358

Que la manifestación del funcionario realizada bajo la gravedad de juramento consistente en que el corte del servicio fue ejecutado goza de la presunción de buena fe, por lo tanto las actas de corte y de reconexión anteriormente referidas desvirtúan la manifestación efectuada por la reclamante en los escritos de reclamo y de recurso.

Que no obstante lo anterior, este Departamento advierte que pese a que la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios cuenta con el acta de corte del servicio y el acta de reconexión, dichas actas presentan inconsistencias, por

lo cual no agotó en debida forma el procedimiento de ley para efectuar los procesos de corte y reconexión en el predio de matrícula N°. 1227784, en consecuencia, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar el consumo facturado en el periodo de **ABRIL de 2018**, eliminando el cobro de la reconexión, **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 REVOCÓ la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-4	484	0	0	0	35937	-35937

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

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

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

Artículo 148 de la Ley 142 de 1994. “No se cobrarán servicios no prestados”, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por JUAN JAIRO BRAVO VARELA en contra de la Resolución No. 226868-52 de 26 DE ABRIL DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1227784 la suma de **-35937**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 24 DE MAYO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17897-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE ARTURO VALENCIA ACOSTA** 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	17897-52
Fecha Resolución Recurso	24 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	227076 de 7 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	JORGE ARTURO VALENCIA ACOSTA
Identificación del Peticionario	16605270
Matrícula No.	654871
Dirección para Notificación	MZ 13 CS 20 POBLADO II

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. 17897-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17897 DE 18 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 227076 DE 2 DE MAYO DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor JORGE ARTURO VALENCIA ACOSTA, identificado con cédula de ciudadanía No. 16605270 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 227076-52 de 7 DE MAYO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 654871 Ciclo 5, ubicada en la dirección MZ 13 CS 20, Barrio POBLADO II en el periodo facturado 2018-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día **18 de MAYO de 2018** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: *"[Durante este periodo la casa estuvo vacía, solo hicieron reparaciones, hicieron una inspección y no se encontró nada. Utilizaron un geófono]"* además solicita se modifique la decisión tomada en la resolución 227076-52.

Al respecto le preciso lo siguiente:

Que este Departamento verificó el consumo facturado en el periodo de **ABRIL de 2018** en el sistema de información comercial encontrando lo siguiente, a saber:

Que para el periodo de **MARZO de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **236 m3** a **185 m3**, arrojando una diferencia de **51 m3** respecto del período de **FEBRERO de 2018**, sin embargo, la Empresa solo facturó el consumo promedio equivalente, es decir, **07 m3**, mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 *"Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores"*, **dejando pendiente por facturar 44 m3**. Además se registra la siguiente observación: *"Ocupado por 03 personas. Consumo pendiente por facturar"*.

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **14 de MARZO de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: *"INFORME DE LA VISITA EN TERRENO: Predio recién ocupado, hace 03 días, medidor girando con llaves cerradas"*. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **237 m3**.

Que para el periodo de **ABRIL de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **242 m3** a **236 m3**, arrojando una diferencia de **06 m3** respecto del período de **MARZO de 2018**, que sumado a los **44 m3** pendientes por facturar de **ENERO de 2018** da como resultado **50 m3**. Además en el software empresarial se registra la siguiente observación como consecuencia de la visita de revisión técnica efectuada por la empresa al inmueble previa a la emisión de la factura el día **1° de FEBRERO de 2018**: *"se cobran 44 mts pendientes de marzo y consumo de abril geófono 2697576. Se visitó predio y se encontró solo, se observa medidor durante 10 minutos el cual no registra"*. Por lo cual la empresa facturó **50 mt3**, no quedando consumos pendientes por facturar para próximas facturaciones.

Que en visita realizada por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **04 de MAYO de 2018** con ocasión al reclamo, se encontró lo siguiente, a saber: *"[Se revisó el predio con el geófono, en el cual no existe fuga interna]"*. El equipo de medida **N° 76274** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registraba una lectura acumulada de **246 m3**.

Que en aras de brindar cabal respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar otra inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **23 de MAYO de 2018** donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la empresa, el equipo de medida **N° 76274** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registraba una lectura acumulada de **250 m3**, habitan el inmueble **03** personas. *“Instalaciones en buen estado el medidor correspondiente me depara el predio al cual estamos atendiendo no se observan fugas viven 3 personas predio recién habitado un baño”.*

Que de acuerdo a lo encontrado en las visitas técnicas referidas, así como en el sistema de información comercial se identifica que en los periodos de facturación de **MARZO y de ABRIL de 2018** se presentó diferencia de lectura aunque el predio se reporte como desocupado, además la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio.

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

Que no obstante lo anterior, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos del artículo 2.6 de la Circular externa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios No 006 de 2007 (Circular del Debido Proceso), habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se agotó el procedimiento de ley, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar el consumo facturado en el periodo de **ABRIL de 2018**, cobrando con base al consumo histórico del inmueble equivalente a **07 m3**, quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se **REVOCÓ** la decisión inicial y se concedió lo pedido.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-133265** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-4	470	7	13	-1379	-2561	1182
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-4	470	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-4	470	7	50	11227	80191	-68964
AJUSTE A LA DECENA	2018-4	470	0	0	-1	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	470	7	50	10860	77569	-66709
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-4	470	7	13	-1426	-2648	1222

Que 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.

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.

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por JORGE ARTURO VALENCIA ACOSTA en contra de la Resolución No. 227076-52 de 7 DE MAYO DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 654871 la suma de -133265. 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 petición del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 24 DE MAYO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227215-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NINI YOHANA RESTREPO PAREDES** 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	227215-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	NINI YOHANA RESTREPO PAREDES
Matrícula No	19612149
Dirección para Notificación	CARRERA 13 # 15-35 LOCAL 118 CENTRO COMERCIAL PEREIRA PLAZA SIN BARRIO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 227215-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve Reclamo No. 227215 del 11 de mayo de 2018.

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

CONSIDERANDO:

Que la señora Nini Yohana Restrepo Paredes identificada con C.C. No. 42161991, obrando en calidad de "otros" radicó ante la Empresa el día 11 de mayo de 2018, una reclamación consistente en la inconformidad con el consumo facturado del servicio prestado en la Matricula No. 19612149, correspondiente al predio ubicado en la LT 3 F Condominio las Margaritas barrio Centro Poblado Crucero de Combia, realizado en el periodo de facturación de abril de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de marzo de 2018 el medidor registró de **132 m3 a 230 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **98 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **19 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores", dejando pendiente por facturar **79 m3**.

Para el periodo de abril de 2018 el medidor registró de **230 m3 a 253 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **23 m3**. A los cuales fueron sumados **53 m3** de los **79 m3** pendientes por facturar del periodo de marzo 2018, dando como resultado **76 m3**, quedando aun por cobrar **26 m3**.

En la visita de revisión previa realizada en el 2 de abril 2018 se revisaron las instalaciones del predio, predio sin fugas, las instalaciones en buen estado, se confirmó que se llenó la piscina.

Para el día 15 de mayo de 2018 se encontró medidor No. C17LA124093AA de 1/2", registrando normal con lectura de **281 m3**. Además, no fue posible revisar las instalaciones internas porque al llamar al número registrado no contestaron y el predio estaba solo.

En el caso concreto y que nos atañe, no se pudo revisar las instalaciones internas del inmueble el día **15 de mayo de 2018**, pese a que al momento de la interposición del reclamo se le informó al usuario sobre la necesidad de facilitar la realización de las visitas técnicas y este requerimiento no se cumplió, así que de acuerdo a lo encontrado en las revisiones antedichas y en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994

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

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

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento

considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en el período de abril de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por NINI YOHANA RESTREPO PAREDES identificado con C.C. No. 42161991 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) NINI YOHANA RESTREPO PAREDES enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 13 # 15-35 LOCAL 118 CENTRO COMERCIAL PEREIRA PLAZA 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: NINI YOHANA RESTREPO PAREDES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19612149 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **asesor10**

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. 227252-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

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

Resolución No	227252-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ ELENA FRANCO MARTINEZ
Matrícula No	940601
Dirección para Notificación	CR 10 # 8- 81 PS 5 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

Resolución No. 227252-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227252 de 16 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE MAYO DE 2018 la señora LUZ ELENA FRANCO MARTINEZ identificada con C.C. No. 25077544, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227252 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 940601 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 8- 81 PS 5 en el periodo facturado 2018-5.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **MAYO de 2017**.

Que en 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, al inmueble con matrícula N° 940601 y de uso Residencial; visita efectuada el día **17 de MAYO de 2018**, se encontró lo siguiente “[medidor frenado, inmueble habitado por dos **02** personas, (no 04 personas como erroneamente se consignó en el software empresarial), instalaciones en buen estado”], el equipo de medida N°. **P1015MMCMX00537AA** registraba una lectura acumulada de **1135 m3 y se encontraba frenado**.

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

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
MAYO DE 2018	Lectura actual 1135 m3 menos (-) lectura anterior 1135 m3 es igual (=) a 20 m3	Sin anomalía. Medidor Frenado.

Que ante la imposibilidad que existe para medir los consumos reales del predio, puesto que el medidor N°. **P1015MMCMX00537AA** tiene la calidad de frenado, la Empresa con base a lo estipulado en el 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 de otros 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*” procedió a cobrar en el periodo de **MAYO de 2018** con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares correspondiente a **20 mt3**.

Que así mismo es pertinente aclarar, que tanto el promedio de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, como los demás promedios contemplados en el artículo en mención, corresponden a variables estimativas, las cuales pueden o no corresponder al consumo realmente utilizado, por lo cual solo se emplean de manera subsidiaria cuando no es posible realizar la facturación por diferencia de lectura, como en el presente caso que el medidor instalado se encuentra frenado, se está utilizando el servicio y la Empresa debe efectuar un cobro empleando cualquiera de los parámetros contemplados en el Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994.

Que en este orden de ideas, mediante el presente acto administrativo se ratifica que el medidor instalado se encuentra frenado, por lo que no se podrá obtener un consumo real del predio en los próximos periodos de facturación, en consecuencia es imperativo instalar un nuevo equipo de medida, para lo cual se recuerda al

usuario el derecho que le asiste a adquirir el medidor en el mercado de acuerdo a las características legales exigidas en la Empresa.

Que respecto a las características técnicas exigidas por Aguas y Aguas de Pereira para cambiar los medidores se informa que las especificaciones técnicas exigidas por la empresa de forma general son: *“características metrológicas: R-160, Q1=15,6 Lt/h Q3=2,5M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las dimensiones y las roscas de los extremos del medidor serán macho tipo G3/4B según lo establecido en la Norma NTC 1063. Las roscas deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor”,* y de manera detallada las características técnicas también se pueden consultar en la página institucional <http://www.aguasyaguas.com.co> licitaciones públicas y concretamente de la página 32 a la página 38 del pliego de condiciones de la invitación pública **IP-SC-01-17**

Que así mismo, se le notifica al usuario que este Departamento le concede un término de 30 días, para que autorice el cambio y se proceda a la instalación del nuevo equipo de medida, de lo contrario se **comisionara al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud No. 2729604 para que proceda a la instalación del medidor pasado este termino, de acuerdo a disponibilidad técnica.**

Que con fundamento en los argumentos expuestos, el consumo del periodo **MAYO de 2018** se facturó con base en el consumo promedio de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, el cual corresponde a **20 mt3**, lo anterior de conformidad con la normativa vigente, por lo cual no se modificará dicho periodo. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ ELENA FRANCO MARTINEZ identificado con C.C. No. 25077544 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 señora LUZ ELENA FRANCO MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 8- 81 PS 5 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: LUZ ELENA FRANCO MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 940601 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: ysanchez

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227258-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

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

Resolución No	227258-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	OFELIA BETANCURT DE GUTIERREZ
Matrícula No	951848
Dirección para Notificación	LT 61 PS 3 HERNANDO VELEZ MARULANDA

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. 227258-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227258 de 16 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE MAYO DE 2018 la señora OFELIA BETANCURT DE GUTIERREZ identificada con C.C. No. 24275362, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227258 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 951848 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: LT 61 PS 3 en el periodo facturado 2018-5.

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

Que una vez verificado el consumo objeto de reclamo en el sistema de información comercial de la Empresa, se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
MAYO DE 2018	Lectura actual 648 m3 menos (-) lectura anterior 633 m3 es igual (=) a 15 m3	Sin anomalía. Sin observación.

Que en atención al reclamo presentado, se realizó revisión técnica al inmueble de uso Residencial, de matrícula N°. **951848** y al equipo de medición N°. **1015MMCAF004317AA** el día **17 de MAYO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[Se llamó a la usuaria telefónicamente, responde que ella esta semana no va a estar en la casa está ocupada con una cirugía. Se visitó el predio, se tomó lectura, llave de paso cerrada, el medidor no muestra movimiento al abrir la llave, posiblemente no existen fugas, viven dos personas]”, el equipo de medida está en buen estado y con un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de **649 m3**, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que posteriormente, con el fin de garantizarle al usuario el debido proceso, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio, la cual fue realizada el día **22 de MAYO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, encontrándose lo siguiente: “[Instalaciones en buen estado, este predio tiene dos baños, habitado por dos (02) personas]”, el equipo de medida está en buen estado y con un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de **650 m3**, por lo cual se desvirtúa nuevamente inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que en este orden de ideas, resulta imperativo efectuar dos precisiones: 1°. Que la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y 2°. Que la Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual, para visualizar mejor lo anteriormente mencionado se procede a relacionar el reporte de lecturas y consumos facturados a la matrícula **951848** en los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir, **los consumos facturados en los periodos de DICIEMBRE de 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2018:**

Año	Mes	nAct	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Causal	Observación
2018	Mayo	1	648	633	15	5 V	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	
2018	Abril	1	633	628	5	5 V	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	
2018	Marzo	1	628	624	4	5 V	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	
2018	Febrero	1	624	619	5	5 V	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	
2018	Enero	1	619	614	5	5 V	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	
2017	Diciembre	1	614	609	5	5 V	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	

Que de acuerdo a lo encontrado en las visitas técnicas referidas, así como en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por OFELIA BETANCURT DE GUTIERREZ identificada con C.C. No. 24275362 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora OFELIA BETANCURT DE GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 61 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OFELIA BETANCURT DE GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 951848 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ysanchez**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227306-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO ANTONIO ESTRADA HENAO** 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	227306-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	DIEGO ANTONIO ESTRADA HENAO
Matrícula No	1570597
Dirección para Notificación	CL 28 # 6- 27 PS 6 LAGO URIBE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 227306-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227306 de 18 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE MAYO DE 2018 el señor DIEGO ANTONIO ESTRADA HENAO identificado con C.C. No. 10088568, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227306 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1570597 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 28 # 6- 27 PS 6 en el periodo facturado 2018-5.

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

Que una vez verificado el consumo objeto de reclamo en el sistema de información comercial de la Empresa, se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
MAYO DE 2018	Lectura actual 83 m3 menos (-) lectura anterior 73 m3 es igual (=) a 10 m3	Sin anomalía. Sin observación.

Que en la revisión técnica realizada al inmueble de matrícula N°.1570597 y al equipo de medición N°. **P1515MMRSA78799AA** el día **21 de MAYO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[Se revisó el predio en el cual no hay fugas, todo en buen estado, inmueble ocupado por 01 persona]”, el equipo de medida está en buen estado y con un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de **85 m3**, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que en este orden de ideas, resulta imperativo efectuar dos precisiones: 1°. Que la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y 2°. Que la Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual, para visualizar lo anteriormente mencionado se procede a relacionar el reporte de lecturas y consumos facturados a la matrícula **1570597** en los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir, **los consumos facturados en los periodos de DICIEMBRE de 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2018:**

Año	Mes	nActi	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Causal	Observación
2018	Mayo	1	83	73	10	3	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Abril	1	73	69	4	3	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Marzo	1	69	67	2	3	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Febrero	1	67	64	3	3	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Enero	1	64	60	4	3	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2017	Diciembre	1	60	57	3	3	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION

Que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial se identifica que se presentó diferencia de lectura aunque el predio se reporte como desocupado en el escrito

de reclamo, y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DIEGO ANTONIO ESTRADA HENAO identificado con C.C. No. 10088568 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 DIEGO ANTONIO ESTRADA HENAO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 28 # 6- 27 PS 6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIEGO ANTONIO ESTRADA HENAO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1570597 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: ysanchez

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227312-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA CECILIA FLOREZ ACEVEDO** 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	227312-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARTHA CECILIA FLOREZ ACEVEDO
Matrícula No	32219
Dirección para Notificación	CR 1A # 2- 214 SAN FRANCISCO

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. 227312-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227312 de 18 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE MAYO DE 2018 la señora MARTHA CECILIA FLOREZ ACEVEDO identificada con C.C. No. 42113971, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227312 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 32219 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1A # 2- 214 en el periodo facturado 2018-5.

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

Que una vez verificado el consumo objeto de reclamo en el sistema de información comercial de la Empresa, se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
MAYO DE 2018	Lectura actual 1145 m3 menos (-) lectura anterior 1122 m3 es igual (=) a 23 m3	Sin anomalía. Sin observación. Tipo de Consumo: Normal

Que en la revisión técnica realizada al inmueble de matrícula **N°. 32219** y al equipo de medición **N°. P0915MMCCA104995AA** el día **21 de MAYO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[Se revisó el predio, en el cual no hay fugas, todo en buen estado]”, el equipo de medida está en buen estado y con un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de **1153 m3**, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que en este orden de ideas, resulta imperativo efectuar dos precisiones: 1°. Que la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y 2°. Que la Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual, para visualizar lo anteriormente mencionado se procede a relacionar el reporte de lecturas y consumos facturados a la matrícula **32219** en los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir, **los consumos facturados en los periodos de DICIEMBRE de 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2018:**

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Causal	Observación
2018	Mayo	1	1145	1122	23	18	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Abril	1	1122	1104	18	17	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Marzo	1	1104	1089	15	18	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Febrero	1	1089	1064	25	17	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2018	Enero	1	1064	1049	15	17	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
2017	Diciembre	1	1049	1033	16	17	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION

Que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial de la Empresa, se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentra

anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTHA CECILIA FLOREZ ACEVEDO identificada con C.C. No. 42113971 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARTHA CECILIA FLOREZ ACEVEDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1A # 2- 214 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: MARTHA CECILIA FLOREZ ACEVEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 32219 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ysanchez**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227346-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE HUMBERTO LOAIZA VALDEZ** 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	227346-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE HUMBERTO LOAIZA VALDEZ
Matrícula No	311993
Dirección para Notificación	CR 3 # 31 B- 61 SAN CAMILO

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. 2728862

Resolución No. 227346-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227346 de 21 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) JOSE HUMBERTO LOAIZA VALDEZ identificado con C.C. No. 10091116, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227346 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 311993 Ciclo: 3 ubicada en: CR 3 # 31 B- 61 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Jose umberto como usuario del servicio público y FERNANDO EMILIO TORRES MORENO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 0915MMCAF88085AA el cual registra una lectura acumulada de 2392 m3. Se revisó el predio con el geofono, y no se pudo detectar la fuga interna, porque que es mínima, registra dos décimas de litro por minuto se debe esperar a que la fuga aflore más.

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo de los periodos de ABRIL y MAYO DE 2018, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 17 m3.

En el mes de julio de 2018, el usuario deberá solicitar nueva visita con el equipo de geófono, para determinar el sitio de la fuga, salvo que aflore e identifique el sitio a reparar.

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.

CONCLUYÉNDOSE:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de ABRIL y MAYO DE 2018 al consumo promedio histórico del predio, el cual es de 17 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-66258** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-5	408	4	18	6206	27925	-21719
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-4	408	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-5	408	4	18	6415	28869	-22453
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	408	4	11	6206	17065	-10860
AJUSTE A LA DECENA	2018-5	408	0	0	-2	-2	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-4	408	4	11	6415	17642	-11227

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.

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 JOSE HUMBERTO LOAIZA VALDEZ identificado con C.C. No. 10091116 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) JOSE HUMBERTO LOAIZA VALDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 # 31 B- 61 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE HUMBERTO LOAIZA VALDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 311993 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227411-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CESAR ALBERTO VALENCIA LOPEZ** 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	227411-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	CESAR ALBERTO VALENCIA LOPEZ
Matrícula No	669499
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 17 POBLADO II

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2728871

Resolución No. 227411-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227411 de 22 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) CESAR ALBERTO VALENCIA LOPEZ identificado con C.C. No. 10244113, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227411 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 669499 Ciclo: 5 ubicada en: MZ 6 CS 17 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1315MMCEL351000AA el cual registra una lectura acumulada de 320 m3. este medidor es difícil de leer porque el predio permanece solo y Está con candado La reja se tomó lectura pero tocó hacer Maromas para poder entrar a leer el medidor el momento Esta visita no hay nadie Se observa el medidor y no muestra movimiento estando el predio sólo se ha visitado ya 3 veces el día de hoy

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 669499 se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo 2018	316 mt3	301 mt3	15 mt3	15 mt3	Error de lectura
Abril 2018	301 mt3	301 mt3	0 mt3	8 mt3	Por promedio

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 669499 por la Empresa respecto al período de Mayo de 2018, no son correctos, obediendo esto a un error pues de los 15 m3 que registró el equipo de medida ya se habían facturado 8 m3 en el periodo de Abril, por lo cual se procederá a efectuar la re liquidación correspondiente , valores que se verán reflejados en el próximo período de facturación del servicio, en la aplicación de la Ley 142 de 1994, siendo entonces procedente la solicitud de usuario así :

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -22838 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons.	Cons.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
----------	---------	--------	-------	-------	------------	-------------	----------

			Liq.	Fact.			
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-5	400	7	15	10860	23271	-12411
AJUSTE A LA DECENA	2018-5	400	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-5	400	7	15	11227	24057	-12830
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-5	400	7	13	-1379	-2561	1182
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-5	400	7	13	-1426	-2648	1222

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CESAR ALBERTO VALENCIA LOPEZ identificado con C.C. No. 10244113 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) CESAR ALBERTO VALENCIA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 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: CESAR ALBERTO VALENCIA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 669499 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227412-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ADRIANA MARIA BURITICA GIRON** 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	227412-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ADRIANA MARIA BURITICA GIRON
Matrícula No	1131804
Dirección para Notificación	MZ 32 CS 3 VILLA DEL PRADO

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. 2728754

Resolución No. 227412-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227412 de 22 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) ADRIANA MARIA BURITICA GIRON identificado con C.C. No. 42073758, obrando en calidad de Poseedor presentó RECLAMO No. 227412 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1131804 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 32 CS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Adriana Buritica 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° C17LA148504AA el cual registra una lectura acumulada de 15 m3. Instalaciones, acometida y medidor en buen estado, cuenta con un baño, el predio permanece solo.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MAYO DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor en este periodo avanzó de 4 a 14 m3 arrojando un consumo de 10 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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..

CONCLUYÉNDOSE:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de MAYO DE 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ADRIANA MARIA BURITICA GIRON identificado con C.C. No. 42073758 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) ADRIANA MARIA BURITICA GIRON enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 32 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ADRIANA MARIA BURITICA GIRON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1131804 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227427-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FANNY HENAO GALLEGO** 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	227427-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	FANNY HENAO GALLEGO
Matrícula No	1864735
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 15 APTO 4 SEC A CIUDELA 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. 227427-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227427 de 22 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) FANNY HENAO GALLEGO identificado con C.C. No. 24767487, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227427 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1864735 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 7 CS 15 APTO 4 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-5.**

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

Este Departamento se pronunciará respecto a la inconformidad con el cobro de la reconexión del servicio.

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de ABRIL de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de TREINTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS (\$38.480), con fecha límite de pago el 25 de ABRIL de 2018.

Por lo anterior, el día 26 de ABRIL de 2018 a la 01:50 PM, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio y el funcionario manifestó bajo gravedad de juramento que la suspensión del servicio fue ejecutada, tal y como consta en la siguiente acta:

ORDEN N° 1205871 ACTA DE CORTE DEL SERVICIO EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PERRERA S.A.S.E.S.P.
 SECUENCIA 1205871 FECHA 26 DE ABRIL DE 2018 SALDO 39.480 N-CC-CR-PM Vm 2 Jul 18 de 2013
 EDREX 2

MATRÍCULA: 1684735
 MZ 7 CS 15 APTO 4
 AYUDA DIRECCIÓN: NORA BULAY TABAREZ COLORADO
 ESTRATO: Estrato 2 SEC A CUIDELA DEL CAF
 CICLO: 6 RUTA: 6 CLASE USO: RESID-EST.2
 MEDIDOR: 022416-2011 - 89250

TIPO DE CORTE: CORTE ACUEDUCTO

OBSERVACIONES: *Queda suspendido*

SERVIDOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO DE SU FACTURA A LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PERRERA LE REESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE 118 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO LA CUAL SERÁ EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTIGUAS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.

"Cuidar el AGUA es tarea de todos.
 Empecemos hoy, mañana puede ser demasiado tarde"

LA PRESENTE ORDEN DE SUSPENSIÓN SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 140 DE LA LEY 1437 DE 2014, MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 13 DE LA LEY 488 DE 2003, POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, ASÍ MISMO SE LES INFORMA QUE PARA REESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARÁ Estricto cumplimiento a lo ordenado por el artículo 31 del decreto 301 de 2001, en cuanto a que será necesario que el usuario o suscriptor cumpla LA CAUSA QUE ORIGINÓ LA SUSPENSIÓN, IGUALMENTE DEBERÁ CANCELAR LAS TARIFAS DE RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS CARGOS QUE SE CARGAN, INCLUYENDO LA REPARACIÓN DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 16 N° 17-55, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

OPOSICIÓN DEL USUARIO PREDIO SOLO FOTO USUARIO NO FIRMA

FECHA DE EJECUCIÓN (mes/día/año): *11 26 2018* HORA LABOR *1 50 PM*

USUARIO TESTIGO RESPONSABLE *[Firma]* *[Firma]*

Certifico bajo gravedad de juramento que el corte del servicio fue ejecutado

3043218

Por lo anterior, es necesario resaltar que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos **goza de la presunción de buena fe** y de no ser así, no es suficiente afirmarlo, sino probarlo y se observa que el usuario no allegó prueba siquiera sumaria para demostrar que nunca le suspendieron el servicio. Por lo tanto, la certificación bajo gravedad de juramento realizada por el funcionario, se tiene como prueba suficiente para probar la suspensión del servicio.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago de forma extemporánea, **ya que pagó el mismo día 26 de ABRIL de 2018, a las 04:40 PM.**

En ese sentido es importante hacer las siguientes aclaraciones: 1). La Empresa genera el corte en edad 2, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por más de 2 meses, tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación, 2) El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada.

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual o mayor a 2 meses siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio, razón por la cual los valores en reclamación por concepto reconexión no será modificados, ya que estos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario.

De lo expuesto anteriormente se puede concluir que el valor de TREINTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS (\$35.937), por concepto de reconexión del servicio **no será reliquidado.**

Por último, se le informa que el pago debe realizarse dentro de los términos establecidos y que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura y realizar el pago correspondiente como son la página www.aguasyaguas.com.co opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioscos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la redmulticolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por FANNY HENAO GALLEGO identificado con C.C. No. 24767487 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) FANNY HENAO GALLEGO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 CS 15 APTO 4 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: FANNY HENAO GALLEGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1864735 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227469-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGIE VANESSA HURTADO PEREA** 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	227469-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ANGIE VANESSA HURTADO PEREA
Matrícula No	292177
Dirección para Notificación	CR 16 B # 28 B- 31 SAN NICOLAS

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. 2729290

Resolución No. 227469-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227469 de 23 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) ANGIE VANESSA HURTADO PEREA identificado con C.C. No. 1088332497, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227469 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 292177 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 16 B # 28 B- 37 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5.

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

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en el período de MAYO de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de MAYO de 2018 la lectura se mantuvo en **199 m3, debido a que el servicio estaba DIRECTO**, sin embargo, se facturó por promedio de **15 m3**.

Ahora bien, analizados los consumos facturados en el período de MAYO de 2018, se identificó que la Empresa facturó por promedio debido a que el servicio estaba directo. Lo anterior se realizó en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 en su inciso segundo que dice:

Ley 142 de 1994, artículo 146, inc. 2: “*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*”.

Ahora bien, en visita realizada el 24 de MAYO de 2018 se encontró el servicio directo; además, se revisó el predio y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas y habita 1 persona. Por lo tanto, los consumos facturados en el período de MAYO de 2018 no serán reliquidados, ya que se facturó por promedio, en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Se comisiona al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas a través de la solicitud No. 2729186 para que se instale de forma prioritaria un nuevo medidor en el predio, por solicitud del usuario.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANGIE VANESSA HURTADO PEREA identificado con C.C. No. 1088332497 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) ANGIE VANESSA HURTADO PEREA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 B # 28 B- 31 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: ANGIE VANESSA HURTADO PEREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 292177 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227458-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EVA ALEXANDRA RODRIGUEZ 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	227458-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	EVA ALEXANDRA RODRIGUEZ CARMONA
Matrícula No	693994
Dirección para Notificación	CL 22 # 9 - 63 CENTRO CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 227458-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227458 de 23 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) EVA ALEXANDRA RODRIGUEZ CARMONA identificado con C.C. No. 42100394, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227458 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 693994 Ciclo: 2 ubicada en: CR 6 # 19- 82 LC 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4

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

Encontrándose:

En atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día 23 de Mayo de 2018, mediante el cual la usuaria manifiesta su inconformidad con el cobro de la reconexión en el periodo de Abril de 2018 por un valor de 35.937, ya que el pago fue realizado por débito automático dentro de la fecha establecida en el periodo de Marzo de 2018 en el banco Colpatria; lo referente al predio ubicado en la Carrera 6 No 19-82 Local 1 Plaza Bolívar, con matrícula de servicios públicos No 693994:

El objeto de la reclamación es el cobro de la reconexión la cual fue generada el día 22 de Febrero de 2018 y el pago se realizó antes, por lo tanto al ejecutarse la orden de corte habría desaparecido la causal de falta de pago oportuno cual es inmersa a la cuenta, por tal razón se reliquidara dicho concepto.

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en contenido normativo de los artículos 142 y 148 de la Ley 142 de 1994, por lo que este Departamento procederá a reliquidar el valor de la reconexión facturada en el periodo de Abril de 2018 al predio con matrícula No 693994, ya que el pago se realizó antes de efectuarse el corte del servicio.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONE XION DEL SERVICI O	2018-4	484	0	0	0	35937	-35937

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Artículo 148 de la Ley 142 de 1994.

“No se cobrarán servicios no prestados”, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 EVA ALEXANDRA RODRIGUEZ CARMONA identificado con C.C. No. 42100394 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) EVA ALEXANDRA RODRIGUEZ CARMONA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 22 # 9 - 63 CENTRO 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: EVA ALEXANDRA RODRIGUEZ CARMONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 693994 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227476-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELIANI MARIN** 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	227476-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ELIANI MARIN
Matrícula No	338046
Dirección para Notificación	clubbmxamigos@gmail.com BRASILIA

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. 227476-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227476 de 23 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) ELIANI MARIN identificado con C.C. No. 42112361, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227476 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 338046 Ciclo: 4 ubicada en: CR 13 # 31- 40 en **el (los) periodo(s) facturados(s)**

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

Encontrándose:

En atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día 23 de Mayo de 2018, mediante el cual la usuaria manifiesta su inconformidad con el cobro de la reconexión en el periodo de Mayo de 2018 por un valor de 35.937, ya que el pago se realiza por cuenta bancaria dentro del tiempo establecido; lo referente al predio ubicado en la Carrera 13 No 31-40 barrio Brasilia, con matrícula de servicios públicos No 338046:

El objeto de la reclamación es el cobro de la reconexión la cual fue generada el día 27 de Marzo de 2018 y el pago se realizó antes, por lo tanto al ejecutarse la orden de corte habría desaparecido la causal de falta de pago oportuno cual es inmersa a la cuenta, por tal razón se reliquidara dicho concepto.

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en contenido normativo de los artículos 142 y 148 de la Ley 142 de 1994, por lo que este Departamento procederá a reliquidar el valor de la reconexión facturada en el periodo de Mayo de 2018 al predio con matrícula No 338046, ya que le pago se realizó antes de efectuarse el corte del servicio.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONE XION DEL SERVICI O	2018-5	484	0	0	0	35937	-35937

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 142 de la Ley 142 de 1994. Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la

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

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

Artículo 148 de la Ley 142 de 1994.

“No se cobrarán servicios no prestados”, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 ELIANI MARIN identificado con C.C. No. 42112361 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ELIANI MARIN enviando citación a Correo Electrónico:, clubbmxamigos@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: ELIANI MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 338046 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227442-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FABIO NELSON RENDON MEJIA** 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	227442-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	FABIO NELSON RENDON MEJIA
Matrícula No	1412618
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 22 PS 3 LA CAMPIÑA 2500 LOTES CUBA LA CAMPINA

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. 2729115

Resolución No. 227442-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227442 de 23 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) FABIO NELSON RENDON MEJIA identificado con C.C. No. 1088236731, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227442 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1412618 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 3 CS 37 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Fabio Rendon como usuario del servicio público y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1115MMCCA20288AA el cual se encuentra frenado, las instalaciones internas y la acometida se encontraron en buen estado, Usuario está a la espera que vengan a instalarle el equipo de medida, ya están listos los certificados y con el visto bueno de la Empresa.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MAYO DE 2018 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó que efectivamente el equipo de medida se encuentra frenado, y se liquidó un consumo superior al promedio histórico del predio, el cual es habitado por dos personas y ya cumplió con los requisitos para proceder a instalar el medidor que el compró y que en los próximos días, el Grupo de Medición se desplazará al inmueble para hacer la instalación respectiva.

CONCLUYÉNDOSE:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de MAYO es superior al consumo promedio histórico del predio, por lo tanto, se reliquida cobrando 6 m3

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -11659 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-5	464	0	0	-3	-2	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-5	464	6	12	9623	19246	-9623
AJUSTE A LA DECENA	2018-5	464	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-5	464	6	12	-3695	-7390	3695
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-5	464	6	12	9308	18617	-9308
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-5	464	6	12	-3574	-7149	3574

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 FABIO NELSON RENDON MEJIA identificado con C.C. No. 1088236731 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) FABIO NELSON RENDON MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 22 PS 3 LA CAMPIÑA 2500 LOTES CUBA 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: FABIO NELSON RENDON MEJIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1412618 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227457-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EVA ALEXANDRA RODRIGUEZ 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	227457-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	EVA ALEXANDRA RODRIGUEZ CARMONA
Matrícula No	708065
Dirección para Notificación	CL 22 # 9 - 63 CENTRO CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 227457-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227457 de 23 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) EVA ALEXANDRA RODRIGUEZ CARMONA identificado con C.C. No. 42100394, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227457 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 708065 Ciclo: 4 ubicada en: CR 13 # 34- 06 LC 14 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4

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

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por concepto de reconexión del servicio.

En primer lugar, es necesario aclarar que según la Directiva de Cartera 217 del 4 de julio de 2017, en su artículo cuarto establece que en los predios con clase de uso COMERCIAL se corta el servicio de acueducto en edad 1 cuando no efectúen la cancelación de la factura dentro del tiempo límite fijado en la misma.

Ahora bien, una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de MARZO de 2018 el predio presentaba edad 1 de facturación (número de facturas sin cancelar en predio con clase de uso COMERCIAL) por valor de TREINTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA PESOS (\$37.650), con fecha límite de pago el 23 de MARZO de 2018.

Por lo anterior, el día 27 de MARZO de 2018 se desplazó el personal operativo al predio, con la finalidad de suspender el servicio, y se observa en el sistema que el usuario pagó el 23 de MARZO de 2018, de lo cual se concluye que el pago fue anterior a la fecha límite, sino que se generó orden de corte porque el pago se registró posteriormente.

Sin embargo, el cobro por reconexión del servicio será reliquidado porque el pago fue anterior a la fecha límite establecida en la factura.

Frente a la matrícula No. 86447 no se observa ningún cobro de reconexión del servicio y respecto a la matrícula No. 693994, este Departamento se pronunciará en la resolución No. 227458-52.

Por último, se le informa que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura como son la página www.aguasyaguas.com.co, opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioscos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la red multicolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -2596 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONE XION DEL	2018-4	484	0	0	0	2596	-2596

SERVICIO								
----------	--	--	--	--	--	--	--	--

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por EVA ALEXANDRA RODRIGUEZ CARMONA identificado con C.C. No. 42100394 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) EVA ALEXANDRA RODRIGUEZ CARMONA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 22 # 9 - 63 CENTRO 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: EVA ALEXANDRA RODRIGUEZ CARMONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 708065 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227483-52 de 24 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MAURICIO ANDRES AGUIRRE VARELA** 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	227483-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	5 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	6 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MAURICIO ANDRES AGUIRRE VARELA
Matrícula No	780684
Dirección para Notificación	MZ 10 A CS 5 VILLA SANTANA INTERMEDIO VILLA SANTANA INTERMEDIO

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. 227483-52

DE: 24 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227483 de 24 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) MAURICIO ANDRES AGUIRRE VARELA identificado con C.C. No. 1088243023, obrando en calidad de Poseedor presentó RECLAMO No. 227483 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 780684 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 10 A CS 5 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-5.**

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que el servicio de acueducto y alcantarillado que se factura a la **Matricula 780684**, del predio ubicado en la MZ 10 CS 5 VILLA SANTANA INTERMEDIO, encontrándose que la Empresa generó el día **27 de abril de 2018**, la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el mismo día a las **10:03 a.m.** para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la **factura No 44258094** del período de **Abril de 2018 (contando con edad 2 facturas sin cancelar) y con fecha límite de pago para el 26 de Abril del 2018**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994.**

Adicional a lo anterior, se revisó el histórico de pagos de la matrícula de la referencia, encontrando que el usuario efectuó un pago a través de la **factura anteriormente relacionada el día 28 de abril de 2018 a las 10:05 a.m.** es decir, que el pago se realizó extemporáneamente, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto.

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio facturado a la **matricula No. 780684**, por haber realizado el pago de manera extemporánea, por lo tanto, no se procederá a reliquidar por dicho concepto.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas

Observándose lo anterior y de acuerdo con el **contrato de servicios públicos (Resolución No.182 de 2004)** celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la **matricula No. 780684**, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el artículo **128 de la Ley 142 de 1994**., donde el servicio que se presta es el acueducto y alcantarillado a cambio de un **precio en dinero**, de acuerdo con las estipulaciones establecidas dentro del mismo; ahora bien, respecto al cobro de la reconexión se debe tener en:

- **Artículo 96 y 142 de la Ley 142 de 1994**

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MAURICIO ANDRES AGUIRRE VARELA identificado con C.C. No. 1088243023 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MAURICIO ANDRES AGUIRRE VARELA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 10 A CS 5 VILLA SANTANA INTERMEDIO 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: MAURICIO ANDRES AGUIRRE VARELA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 780684 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 24 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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