

**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. 17862-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Recurso No</b>	<b>17862-52</b>
Fecha Resolución Recurso	29 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	226625 de 30 DE ABRIL DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARTHA ISAURA ROSERO DIAZ
Identificación del Peticionario	42070702
Matrícula No.	271296
Dirección para Notificación	CR 17 BIS # 21 B- 14 LORENA 2

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

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

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

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

Visita No. 2723206

## Resolución No. 17862-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17862 DE 8 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226625 DE 18 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) MARTHA ISAURA ROSERO DIAZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42070702 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226625-52 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. 271296 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 17 BIS # 21 B- 14, Barrio LORENA 2 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 22 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 20 mt<sup>3</sup>, según el usuario el inmueble es ocupado por 3 personas y no existen fugas, y el consumo de este periodo se aumentó el doble, solicita se revoque la decisión; al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la que se llevó a cabo por personal del Departamento de Atención al Cliente el día 25 de Mayo de 2018, donde se constató que al inmueble se le presta el servicio de acueducto a través de cometida de 1/2" de diámetro, tiene instalado el medidor N° P1715MMRSA94316AA el cual presenta una lectura acumulada de 118 m<sup>3</sup>, el uso es residencial, actualmente se encuentra ocupado por 3 personas, las instalaciones internas, el medidor y la acometida se observan en buen estado.

Se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ABRIL de 2018 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de Abril de 2018 fue de 107 mts<sup>3</sup> que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de Marzo de 2018 fue de 87 mts<sup>3</sup>, lo que indica una diferencia de 20 mts<sup>3</sup>, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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

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

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor se encuentra en buen estado, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada el día 25 de Mayo de 2018, con ocasión del recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto el actuar de la Empresa se ajusta a los lineamientos especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

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

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

Ahora bien, revisados los consumos facturados por la Empresa en el Sistema de Información Comercial en los últimos 6 periodos de facturación, y se efectuó una comparación con los consumos objeto de la presente reclamación y se pudo establecer que en el predio no se han presentado desviaciones significativas en los consumos.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en el periodo de Abril de 2018 no serán objeto de modificación alguna. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

17862

Que el recurrente por escrito presentado el día 08 DE MAYO DE 2017, manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, motivo por el cual impugnó la decisión al considerar lo siguiente:

Es importante para la Empresa resolver las solicitudes presentadas, por lo cual, al analizar el presente recurso, se observó que el objeto de la misma, radica en los siguientes cuestionamientos:

- No existe claridad sobre los elementos y los costos empleados en la reparación domiciliaria, pues los cuadros incorporados en la respuesta se encuentran cortados e ilegibles.
- Inconformidad con el cobro de actividades e insumos que nunca se realizaron o instalaron, tales como: tubería de 16MM PEALPE ROLLO, CORTE EN PAVIMENTO CON DISCO, DEMOLICION DE ANDÉN, EXCAVACION EN TIERRA, LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO, REPOSICIÓN DE PAVIMENTO, SUMINISTRO E INSTALACION SUB BASE GRANULAR
- Inconformidad con los cobros arbitrarios, que si no se realiza la solicitud de información, se seguirían facturando.

De acuerdo con los anteriores hechos, el recurrente realiza la siguiente solicitud:

Reliquidación de lo facturado, estando dispuestos a cancelar los siguientes elementos:

- Tubería de 16 mm PEALPE: 80 cm.
- Adaptador macho PF + AUD: 1 Unidad.
- Llave de Contención de 1/2": 2 Unidades.
- Unión PF + AUD: 1 Unidad.

Al respecto me permito precisar lo siguiente:

Una vez consultado el sistema de Información comercial de la Empresa, se observó que respecto de la matrícula 271296, tal y como se describió en la Resolución recurrida, se efectuaron los trabajos de instalación domiciliaria, consistentes en la reparación de la acometida de acueducto, trabajos que fueron recibidos a satisfacción por el usuario, para lo cual, se traen a colación, así:

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2017	Abril	40222215	70.926,32 €	5.135,55 €	67.826,77 €	346.789,96 €

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127000035	TUBERIA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 l	2.029,76	2,50	15,00	761,16	19,00	1.108,76	6.944,32
127000025	ADAPTADOR MACHO PF+AUD DE 1/2"	1.151,24	1,00	15,00	172,69	19,00	251,54	1.575,47
127000743	UNION PF + AUD DE 1/2"	1.992,28	1,00	15,00	299,84	19,00	435,11	2.726,43
1570000134	CORTE DE PAVIMENTO CON DISCO	8.458,35	2,15	15,00	2.727,82	19,00	3.973,52	24.886,79
1570000125	DEMOLICIÓN ANDÉN	191.600,06	0,20	15,00	5.750,70	19,00	8.376,85	52.465,57
1570000126	DEMOLICIÓN PAVIMENTO	143.619,22	0,20	15,00	4.308,58	19,00	6.276,18	39.308,38
1570000140	EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA O A 2 M DN	21.427,97	1,10	15,00	3.535,61	19,00	5.150,21	32.256,39
1570000143	LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE EN	19.786,47	0,90	15,00	2.871,17	19,00	3.891,01	24.570,01
1570000145	REPOSICIÓN DE PAVIMENTO EN CONCRETO R	175.901,69	1,10	15,00	29.023,78	19,00	42.277,97	264.793,61
1570000143	SUMINISTRO E INSTALACIÓN SUB BASE GRAN	107.306,38	0,30	15,00	6.828,78	19,00	7.821,63	44.204,63
								493.302,00

Detalle del cobro

Predio 271296      Consecutivo 37602379

Añade un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldó capital
2018	May	8422222	14,529,30 \$	825,46 \$	11,903,42 \$	11,903,42 \$

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERIA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 l	2,029,76	1,00	15,00	304,46	19,00	443,50	2.777,73
127030025	ADAPTADOR MACHO PF +AUD DE 1/2"	1.151,24	1,00	15,00	172,69	19,00	251,94	1.575,47
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	27.519,31	1,00	15,00	4.127,90	19,00	6.012,97	37.660,18
1570200134	CORTE DE PAVIMENTO CON DISCO	8.458,35	3,00	15,00	3.806,26	19,00	5.544,45	34.725,75
1570300251	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y 3/4"	17.822,70	1,00	15,00	2.674,91	19,00	3.896,40	24.404,01

321.143,18

No obstante lo anterior y con el ánimo de establecer lo aseverado por el usuario, la Empresa envió el equipo de revisores técnicos del Departamento de Servicio al Cliente al predio el día 11 de Mayo de 2018, visita ejecutada en presencia del señor EVARISTO GARCÍA, identificado con la C.C. No. 10.127.246, encontrando los siguiente:

*“Predio desocupado en construcción, trabajan 4 personas, se observa que aquí no ha habido excavación alguna en la vía, ya que la red de acueducto para a 1 con 10 de la puerta del predio. Se observa una reparación de la acometida con llave nueva de cerca de 70 cm de manguera del medidor a la red central; no se observa que haya habido ningún tipo de excavación en la vía, ni reposición de concreto. Se anexan fotos de la reparación en este predio.”* Revisor: Carlos Alberto Osorio. C.C. 16.859.106.

De acuerdo con lo anterior, es claro que no existió CORTE EN PAVIMENTO CON DISCO, DEMOLICIÓN DE ANDÉN, EXCAVACION EN TIERRA, LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO, REPOSICIÓN DE PAVIMENTO, SUMINISTRO E INSTLAACION SUB BASE GRANULAR, convirtiéndose entonces un cobro de lo no debido, situación que al adolecer de fundamento da como consecuencia la procedencia de la reliquidación por lo facturado por dicho concepto, de la siguiente manera:

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-180390** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2018-4	462	0	0	0	85466	-85466
IVA	2018-4	462	0	0	0	94924	-94924

Por último, se informa que la anterior situación fue comunicada al Grupo de Cartera mediante OT No.2731445 de fecha 29 de Mayo de 2018, con el fin de que se proceda a ejecutar los siguientes cobros:

- Tubería de 16 mm PEALPE: 70 cm.
- Adaptador macho PF + AUD: 1 Unidad.
- Unión PF + AUD: 1 Unidad.

Lo anterior, cuenta con el siguiente fundamento jurídico:

**LEY 142 DE 1994:**

**Artículo 148 inciso 2° ley 142 de 1994, el cual a la letra establece:**

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

**El artículo 135 de la Ley 142 de 1994** dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: “La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes” (subrayado es nuestro)

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

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

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

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

#### **DECRETO 1077 DE 2015**

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

- (Decreto 3050 de 2013, art. 3).

**10. Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

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

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17. Mantenimiento de las acometidas y medidores.** En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

**El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo. (subrayado y negrilla fuera de texto)**

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias.** El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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 MARTHA ISAURA ROSERO DIAZ en contra de la Resolución No. 226625-52 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. 271296 la suma de **-180390**. 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. Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 29 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. 17906-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Recurso No</b>	<b>17906-52</b>
Fecha Resolución Recurso	29 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	227087 de 11 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>CONFIRMA</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LEIDY YURANY HERNANDEZ
Identificación del Peticionario	1088291845
Matrícula No.	1130111
Dirección para Notificación	CR 41 C # 63- 45 MZ B CS 22 NORMANDIA

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

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

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

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



Visita No. 2729277

## Resolución No. 17906-52

**DE: 29 DE MAYO DE 2018**

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17906 DE 22 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 227087 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 (la) señor(a) LEIDY YURANY HERNANDEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088291845 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 227087-52 de 11 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. 1130111 Ciclo 11, ubicada en la dirección CR 41 C # 63- 45 MZ B CS 22, Barrio NORMANDIA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 22 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 20 mt3, según el usuario el inmueble es ocupado por 3 personas y no existen fugas, y el consumo de este periodo se aumentó el doble, solicita se revoque la decisión; al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la que se llevó a cabo por personal del Departamento de Atención al Cliente el día 25 de Mayo de 2018, donde se constató que al inmueble se le presta el servicio de acueducto a través de cometida de ½" de diámetro, tiene instalado el medidor N° P1715MMRSA94316AA el cual presenta una lectura acumulada de 118 m3, el uso es residencial, actualmente se encuentra ocupado por 3 personas, las instalaciones internas, el medidor y la acometida se observan en buen estado.

Se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ABRIL de 2018 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de Abril de 2018 fue de 107 mts3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de Marzo de 2018 fue de 87 mts3, lo que indica una diferencia de 20 mts3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

La ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e

inducir el incremento en el consumo del lugar que denoten la presencia de alguna anomalía indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio.

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

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor se encuentra en buen estado, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada el día 25 de Mayo de 2018, con ocasión del recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto el actuar de la Empresa se ajusta a los lineamientos especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

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

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

Ahora bien, revisados los consumos facturados por la Empresa en el Sistema de Información Comercial en los últimos 6 periodos de facturación, y se efectuó una comparación con los consumos objeto de la presente reclamación y se pudo establecer que en el predio no se han presentado desviaciones significativas en los consumos.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en el periodo de Abril de 2018 no serán objeto de modificación alguna. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por LEIDY YURANY HERNANDEZ y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 227087-52 de 11 DE MAYO DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 29 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. 17911-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Recurso No</b>	<b>17911-52</b>
Fecha Resolución Recurso	29 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	227134 de 11 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA CECILIA GUZMAN GONZALEZ
Identificación del Peticionario	42071641
Matrícula No.	954362
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 38 PS 2 VILLA ELISA I CUBA VILLA ELISA

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

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

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

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

Visita No. 2730228

## Resolución No. 17911-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17911 DE 24 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 227134 DE 4 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 (la) señor(a) MARIA CECILIA GUZMAN GONZALEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42071641 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 227134-52 de 11 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. 954362 Ciclo 12, ubicada en la dirección MZ 5 CS 38 A, Barrio VILLA ELISA I en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3,2018-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 24 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 los periodos de Marzo y Abril de 2018 de 25 mt3 y 27 mt3 respectivamente, según la usuaria en el predio solo vive una persona, solicita revisar el histórico de lecturas de los períodos anteriores, que se revoque la decisión, pues no es posible un consumo tan alto en el inmueble, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por el personal del Departamento de Atención al Cliente el día 28 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 711 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno, predio ocupado por 1 persona.

Se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante los periodos de Marzo y Abril de 2017 que son objeto de la presente reclamación, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, los consumos reportados para los periodos objeto de la reclamación son los siguientes:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO
Marzo	677	652	25
Abril	704	677	27

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 reliquidar los consumos de los periodos de Marzo y Abril de 2018, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 5 m3 en cada periodo de facturación.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en los períodos de MARZO y 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 **-111391** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-3	400	5	25	7504	37520	-30016

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-4	400	5	27	8019	43303	-35284
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	400	0	0	-2	-3	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	400	5	27	7757	41887	-34130
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-4	400	5	13	-3079	-8006	4927
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-3	400	5	13	-2881	-7492	4610
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-3	400	0	0	-1	-4	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-3	400	5	25	7758	38788	-31030
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-3	400	5	13	-2979	-7745	4766
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-4	400	5	13	-2979	-7744	4766
AJUSTE A LA DECENA	2018-4	400	0	0	-4	0	-4

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARIA CECILIA GUZMAN GONZALEZ en contra de la Resolución No. 227134-52 de 11 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. 954362 la suma de **-111391**. 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 29 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. 17913-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Recurso No</b>	<b>17913-52</b>
Fecha Resolución Recurso	29 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	227283 de 21 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA STELLA SANCHEZ PINTO
Identificación del Peticionario	41481300
Matrícula No.	949933
Dirección para Notificación	CL 16 # 6 - 34 LC 23 CC PASARELA CENTRO CENT

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. 17913-52**

**DE: 29 DE MAYO DE 2018**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17913 DE 24 DE MAYO DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 227283 DE 17 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 (la) señor(a) MARIA STELLA SANCHEZ PINTO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 41481300 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 227283-52 de 21 DE MAYO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula No. 949933 Ciclo 2, ubicada en la dirección CL 16 # 6- 34 LC 23, Barrio CENTRO, en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 24 DE MAYO DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: no estoy de acuerdo con la decisión tomada, puesto que están haciendo un cobro por una reconexión que no pasó, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### **HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.**

1. Sea lo primero establecer que la decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente al predio identificado con la matrícula de servicios No. 949933, localizado en CALLE 16 NO. 6-34 LC 23, Barrio CENTRO, predio el cual cuenta con la disponibilidad del servicio.
2. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación, de 1 período en mora al periodo de ABRIL de 2018, y la fecha límite de pago era el 20 de Abril de 2018, razón por la cual, el día 25 de Abril se generó la orden de corte y se reportó como suspendido el mismo día, se evidencia el pago el 26 de Abril de 2018, pero posterior al corte reportado por el contratista, y el sistema generó la orden de reconexión automáticamente para el 26 de Abril de 2018, y aparece descargada la orden, como si se hubiera realizado la reconexión, Estas órdenes se generaron por presentar atraso en el pago de la facturación superior a 1 período, según resumen del módulo de corte y reconexión del sistema.
3. Con el fin de verificar los argumentos expuestos por el recurrente, se solicitó al Grupo de Corte y Reconexión copia de las ordenes de suspensión y reinstalación del servicio, y se observan que presentan inconsistencias, razón por la cual se encuentra ajustado a derecho reliquidar el cobro realizado por este procedimiento, el cual asciende a \$35.937,00.
4. Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937,00 valor liquidado en la facturación del periodo de MAYO DE 2018.

y revoca 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.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

*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 demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

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

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

*La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.*

*La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.*

**ARTÍCULO 142 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..”*

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	2018-5	484	0	0	0	35937	-35937

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 MARIA STELLA SANCHEZ PINTO contra la Resolución No. **227283-52** de **21 DE MAYO DE 2018**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.** **CREDITO** a la Matrícula No. 949933 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 29 DE MAYO DE 2018



**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. 227214-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227214-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUIS CARLOS RODRIGUEZ GRAJALES
Matrícula No	989996
Dirección para Notificación	CR 6 # 32-47 GETSEMANI

**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. 2724461

## Resolución No. 227214-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227214 de 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 en fecha 11 DE MAYO DE 2018 el señor LUIS CARLOS RODRIGUEZ GRAJALES identificado con C.C. No. 10080230, obrando en calidad de Propietario presentó oficio radicado en la Empresa en el SAIA con el número 2018-05-11-2009-E, y se ingresó en el sistema comercial de la Empresa con en el RECLAMO No. 227214 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO e INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 989996 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 6 # 41- 04 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2017-12, 2018-1, 2018-2, 2018-3.

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 el 16 DE MAYO DE 2018 personal del Departamento de Servicio al Cliente se desplazó al inmueble con el fin de revisar las instalaciones internas y el predio se encontraba solo, se marcó en varias oportunidades al número del celular que suministró el reclamante y no fue posible la comunicación, sin embargo, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA97222AA el cual registra una lectura acumulada de 37 m3. Se revisó la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado, no se observó fuga en acometida ni en la caja del medidor.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de DICIEMBRE DE 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 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, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

El medidor P1715MMRSA97222AA, fue instalado por personal contratista de la Empresa el día 17 de agosto de 2017, con una lectura inicial de 000 m3, y en los periodos siguientes, a la instalación no se presentó ningún reporte de daños, y el consumo fue mínimo, se refleja aumento del consumo en el periodo de enero de 2018, pero no presenta desviación significativa del consumo.

En el siguiente cuadro se puede apreciar el resumen de lectura del inmueble reclamante:

Resumen del predio 989996 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52)

Lecturas del predio 989996 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52)

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter.	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	% deriv	Observación
ACUED	2018	Mayo	1	35	28	7	5 V	11/05/2018	-0,4	SEN OBSERVACION	
ACUED	2018	Abril	1	28	22	6	4 V	10/04/2018	-0,5	SEN OBSERVACION	
ACUED	2018	Marzo	1	22	16	6	5 I	10/03/2018	-0,2	SEN OBSERVACION	
ACUED	2018	Febrero	1	16	10	6	5 I	10/02/2018	-0,2	SEN OBSERVACION	
ACUED	2018	Enero	1	10	2	8	5 I	10/01/2018	-0,6	SEN OBSERVACION	
ACUED	2017	Diciembre	1	2	1	1	6 I	10/12/2017		SEN OBSERVACION	
ACUED	2017	Diciembre	2	2	1	1	6 I	10/12/2017		SEN OBSERVACION	
ACUED	2017	Noviembre	1	1	0	1	7 I	10/11/2017		SEN OBSERVACION	
ACUED	2017	Noviembre	2	1	0	1	7 I	10/11/2017		SEN OBSERVACION	
ACUED	2017	Octubre	1	0	0	0	8 I	10/10/2017		SEN OBSERVACION	
ACUED	2017	Octubre	2	0	0	0	8 I	10/10/2017		SEN OBSERVACION	

En cuanto a la solicitud del usuario, de reliquidar los consumo facturados, NO SE ACCEDE a su petición, porque el medidor fue instalado en agosto de 2017, y sólo hasta el periodo de mayo de 2018, el usuario manifiesta que se dejó fuga desde la instalación en los acoples, y no se observa ningún reporte por parte del usuario posterior a la instalación, en el sistema de la Empresa para brindar garantía por la instalación. por lo tanto, no se modifican los consumo facturados en los períodos reclamados. (DICIEMBRE DE 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2018).

Que para finalizar, este Departamento procede a informar que los suscriptores y/o usuarios que consideren que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios está en la obligación de efectuar una indemnización por concepto de daños o perjuicios que les hubiese causado, deberán aportar las evidencias o esclarecer los hechos controversiales mediante los medios probatorios que la legislación procesal consagra para tal fin, pruebas que deberán ser presentadas mediante oficio dirigido a la dependencia de la Secretaria General de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, doctor Efrain Diaz González, para que se analice la procedencia jurídica de la misma. Adjuntar las pruebas que pretende hacer valer, el concepto técnico de un ingeniero que certifique que causó la humedad y las facturas de los gastos en los que incurrió, para el análisis respectivo.

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 los períodos de **DICIEMBRE DE 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 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 LUIS CARLOS RODRIGUEZ GRAJALES identificado con C.C. No. 10080230 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) LUIS CARLOS RODRIGUEZ GRAJALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 32-47 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS CARLOS RODRIGUEZ GRAJALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 989996 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, **Se concede sólo los recursos contra la decisión del consumo, porque por este medio no se determina si tiene derecho o no a la indemnización de los perjuicios que solicita, los cuales**



**debe probar ante la Oficina de la Secretaria General de la Empresa.**

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

Dado en PEREIRA, el 29 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. 227359-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227359-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUIS ALIRIO MAFLA MUÑOZ
Matrícula No	1841527
Dirección para Notificación	alirio30@hotmail.es SAMARIA I

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2730279

## Resolución No. 227359-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227359 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 señor LUIS ALIRIO MAFLA MUÑOZ identificado con C.C. No. 10097968, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227359 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1841527 Ciclo: 9 ubicada en: MZ 6 LT 17

Que este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por cobros de instalación domiciliaria según el reclamo N°. 227359, a saber:

Nombre	Cantidad
TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	2.50
UNIÓN PF + ALO DE 1/2	2.00
CORTE DE PAVIMENTO CON DISCO	5.40
DEMOLICIÓN PAVIMENTO	0.30
EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA O A 2 M (INCLUYE ENTIBADO TEMPORAL Y MANEJO DE AGUAS)	2.90
LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE EXCAVACIONES (INCLUYE SOBRECARRERO)	2.90
REPOSICIÓN DE PAVIMENTO EN CONCRETO RÍGIDO E=0.175 4.1 MPA, ACELERADO PARA 3 DÍAS	1.70
SUMINISTRO E INSTALACIÓN SUB BASE GRANULAR TIPO INVIAS (INCLUYE COMPACTACIÓN Y SOBRECARRERO)	0.30

Que dicha instalación tuvo un costo de \$630.581,45 financiado en 36 cuotas mensuales de \$20.060,91 de las cuales se han facturado 02 cuotas, más IVA por valor de \$119.861,77 el cual ya ha sido cancelado, dicho cobro se detalla a continuación:

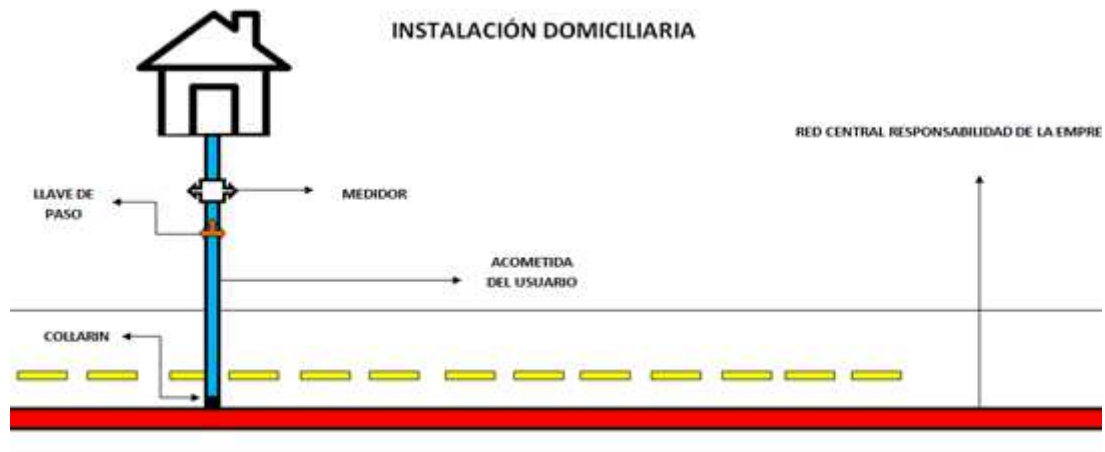
Predio		1841527		Consecutivo		376902445	
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna							
Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital	
> 2018	Mayo	44432002	\$20,060.91	\$4,616.41	\$15,444.49	\$500,077.43	
2018	Abril	44280193	\$20,060.91	\$4,731.39	\$15,329.52	\$615,521.93	
Recursos BPM							
Nombre	Cantidad	Valor	% Imp	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROL	2.50	2,029.76	15.00	761.16	19.00	1,108.76	6,944.32
UNION PF + AUI DE 1/2	2.00	1,992.28	15.00	597.68	19.00	870.63	5,452.87
CORTE DE PAVIMENTO CON DISCO	5.40	8,458.35	15.00	6,851.26	19.00	9,980.01	62,506.36
DEMOLICIÓN PAVIMENTO	0.30	143,619.22	15.00	6,462.86	19.00	9,414.24	58,962.87
EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA	2.90	21,427.97	15.00	9,321.17	19.00	13,577.83	85,040.11
LLENO CON MATERIAL SELECCION	2.90	19,786.47	15.00	8,607.11	19.00	12,537.70	78,525.57
REPOSICIÓN DE PAVIMENTO EN C	1.70	175,901.69	15.00	44,854.93	19.00	65,338.68	409,226.48
SUMINISTRO E INSTALACIÓN SUB	0.30	107,306.38	15.00	4,828.79	19.00	7,033.93	44,054.63
							750,713.22

Que según la información consignada en la orden de trabajo **No. 2588232** que se procede a adjuntar, el día **13 de ENERO de 2018** se instalaron los ítems y cantidades relacionados en el cumplido **Nº. 376902445** en el predio de matrícula N°. **1841527**, dicha acta fue suscrita por la usuaria de cédula de ciudadanía N°. 30.390.538, el instalador y el supervisor, estos 02 últimos fueron designados por la empresa para el efecto.

Que no obstante lo anterior, en visita técnica realizada por parte de la empresa Aguas y Aguas de Pereira el día **03 de MAYO de 2018**, se encontró lo siguiente: “[Se revisó el predio y no se observan reparaciones en la Acometida de éste predio. Se el cambio de la Acometida del predio vecino mz 6 casa 18 con medidor número P1215MMCCA26642AA lectura 729 metros. Rotura en vía de 1.60 cms x 1 metro aproximadamente, y se anexaron las siguientes evidencias fotográficas]”.



Que la acometida de acueducto **es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble**, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½” propio de las viviendas, como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



Que así mismo es necesario poner de manifiesto al peticionario que el valor facturado por concepto de la instalación domiciliaria registrado en el cumplimiento N°. 376902445 obedece al párrafo 1° del artículo primero denominado: Conexiones de Acueducto de la directiva empresarial N°. 098 de 2017 por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.

Que se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil.

Que así las cosas, este Departamento procederá a reliquidar a favor del inmueble objeto de estudio el valor facturado en los periodos de **ABRIL y MAYO de 2018** por las dos primeras cuotas, las cuales tuvieron un valor individual de **\$20.060,91** y total de **\$40.121,82**, así como también se reliquidará el valor del IVA facturado en el periodo de **ABRIL de 2018** que tuvo un valor de **\$119,861.77**; así mismo este Departamento procedió a comisionar mediante la solicitud N°. 2732136 al Departamento de facturación y cartera para que anule los cumplidos N°. 376902445 y N°. 376990423, así como también trasladen el cobro los cumplidos N°. 376902445 y N°. 376990423 a la matrícula N°. 1878685 ubicada en la MZ 6 CS 18 PS 3 del barrio SAMARIA I, ya que la instalación domiciliaria no se ejecutó en el predio reclamante, se realizó en el predio de matrícula N°. 1878685.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-159984** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DO M ACUEDU CTO	2018-5	462	0	0	0	20061	-20061
IVA	2018-4	462	0	0	0	119862	-119862
INST.DO M ACUEDU CTO	2018-4	462	0	0	0	20061	-20061

Lo anterior con fundamento legal en:

**DECRETO 1077 DE 2015**

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

10. **Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

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

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17. Mantenimiento de las acometidas y medidores.** En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

**El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios**, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo. (subrayado y negrilla fuera de texto)

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

**ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias.** El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

Por su parte, el artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: "La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes" (subrayado es nuestro)

**Artículo 135 de la ley 142 de 1994.** De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

**Artículo 154 de la ley 142 de 1994 inciso 3:.** "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 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."

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUIS ALIRIO MAFLA MUÑOZ identificado con C.C. No. 10097968 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor LUIS ALIRIO MAFLA MUÑOZ enviando citación a Correo Electrónico:, alirio30@hotmail.es haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS ALIRIO MAFLA MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1841527 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 29 DE MAYO DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**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. 227339-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227339-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LEONEL ZAPATA ORREGO
Matrícula No	185025
Dirección para Notificación	CL 11 # 24 - 230 APTO 301 EDIF LOS ALAMOS SEC L LOS ALAMOS

**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. 2727659

## Resolución No. 227339-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227339 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) LEONEL ZAPATA ORREGO identificado con C.C. No. 10055657, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227339 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 185025 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 19 # 17 B- 06 PS 1 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) 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° P1015MMCMX00810AA el cual registra una lectura acumulada de 1741 m3. Predio desocupado no se pudo verificar si el medidor me depara el local de apostar porque permanece cerrado Se ha visitado en 6 ocasiones y no hemos podido verificar se llama al usuario y forma que verifiquemos lo que él solicita

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 28 de Mayo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 1741 mt3, no fue posible revisar las instalaciones, el usuario no atendió la visita, por lo tanto la Empresa verificará la información que reposa en nuestro sistema 5iinco, no sin antes exhortar al usuario de la obligatoriedad que le asiste al momento de realizar reclamaciones y que las mismas requieran de visitas técnicas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Abril 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 avanzó 23 mt3, de 1711 mt3 pasó a 1734 mt3, dejando pendientes 18 mt3, así las cosas para el periodo de Mayo la diferencia de lectura fue de 7 mt3 más 18 mt3 por consumo de agua acumulada para un total de 25 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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".

CONCLUYENDOSE

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.”*

**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 LEONEL ZAPATA ORREGO identificado con C.C. No. 10055657 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) LEONEL ZAPATA ORREGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 11 # 24 - 230 APTO 301 EDIF LOS ALAMOS SEC LOS ALAMOS 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: LEONEL ZAPATA ORREGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 185025 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 29 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. 227345-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227345-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	GUSTAVO ALVAREZ BEDOYA
Matrícula No	255653
Dirección para Notificación	CR 10 BIS # 22- 59 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. 227345-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227345 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 señor GUSTAVO ALVAREZ BEDOYA identificado con C.C. No. 7508930, obrando en calidad de Otros, pero estando debidamente legitimado presentó RECLAMO No. 227345 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 255653 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 BIS # 22- 59 en el periodo facturados 2018-4.

Que el reclamante en escrito presentado el día **21 de MAYO DE 2018** manifestó su inconformidad así: “[usuario no está conforme con el cobro de la reconexión ya que manifiesta que no se la llevaron y que le tocó venir a él por ella y él siempre ha sido cumplido en sus pagos. Se le explica al usuario que tiene una financiación y debido a la mora del pago se le genera este cobro. Solicita revisión y reliquidación]”. Al respecto este Departamento precisa lo siguiente:

Que 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 financiación vigente sin importar su clase de uso, se corta el servicio de acueducto en edad 01 cuando no efectúen la cancelación de la factura dentro del tiempo límite fijado en la misma.

Que verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el predio identificado con la matrícula No. **255653** tiene una financiación vigente como a continuación se relaciona:

Resumen Facturas generadas Acuerdos de pago						
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna						
Tipo de acuerdo	Fecha	Valor Inicial	Document	Nombre	Observación	Estado
Abono Deuda	21/05/2018	\$39,890.00	7508930	GUSTAVO ALVAREZ BEDOYA		CANCELADO
Abono Deuda	19/04/2018	\$37,250.00	7508930	GUSTAVO ALVAREZ BEDOYA		CANCELADO
Financiación Deuda	19/01/2018	\$30,000.00	7508930	GUSTAVO ALVAREZ BEDOYA		VIGENTE
Financiación Deuda	16/03/2017	\$30,000.00	7508930	GUSTAVO ALVAREZ BEDOYA	SE INFORMA QUE LA FACUCTURA QUEDA EN EDAD 1	
Financiación Deuda	23/07/2015	\$50,000.00	7508930	GUSTAVO ALVAREZ BEDOYA		
Financiación Deuda	19/02/2015	\$30,000.00	7508930	GUSTAVO ALVAREZ BEDOYA		
Financiación Deuda	25/04/2008	\$764,915.82	10074608	CARLOS TREIVIÑO OSPINA		

Que para el período de **MARZO de 2018** el predio presentaba edad **01** de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de **\$36.450,000**, con fecha límite de pago el **20 de MARZO de 2018**; no obstante, se observa que el pago se realizó el día **02 de ABRIL de 2018**

Que es necesario reiterar que por políticas Empresariales, cuando existe una financiación vigente, el corte del servicio se genera en edad 01, pero cuando se realizan pagos parciales se concede el término de 10 días hábiles para la cancelación de la factura, y en caso de que el usuario no cancele la totalidad de la factura en este término, se cortará el servicio y se facturará el valor de la reconexión como se procederá a relacionar:

PERIODO	EDAD	FECHA LÍMITE DE PAGO	FECHA DE CORTE	FECHA DE RECONEXIÓN	FECHA DE PAGO
ABRIL DE 2018	01	<u>19/04/18</u>	22/03/18	03/04/18	<u>02/04/18</u>

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. 255653** a un funcionario de la empresa para cortar el servicio el día **22 de MARZO de 2018**, procedimiento que según el sistema de información comercial efectivamente se ejecutó, como se procede a relacionar:

**ACTA DE CORTE:**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S.E.S.P.  
 ACTA DE CORTE DEL SERVICIO  
 M-CO-GR-R04 Ver 2 Jul 16 de 2013

ORDEN No. 1199653      FECHA: 22 DE MARZO DE      SALDO: 35,450      EDAD: 1  
 SECUENCIA: 1199653

MATRÍCULA: 255653 CR 10 BIS # 22- 59 AYUDA DIRECCIÓN: ESTRATO: Estrato 3 CICLO: 1      RUTA 7      CLASE USO: RESID-EST 3 MEDIDOR: P1215MMCX30753AA TIPO DE CORTE: CORTE ACUEDUC1 OBSERVACIONES: <u>Corte</u>	ALVAREZ BEDOYA MARTHA-CECILIA LAGO URIBE SEÑOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO DE SU FACTURA LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE RESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO. LA CUAL SERÁ 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 SUSPENSIÓN SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 146 DE LA LEY 143 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTICULO 18 DE LA L. 749 DE 2007 INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. ASÍ MISMO SE LE INFORMA QUE PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO DARA ESECTO CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR EL ARTICULO 31 DEL DECRETO 302 DE 2006, EN CUANTO A QUE SERÁ NECESARIO QUE EL USUARIO O SUSCRIPTOR, DARA LA CAUSA QUE ORIGINÓ LA SUSPENSIÓN, IGUALMENTE DEBERÁ CANCELAR LAS TARIFFAS DE RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN, ASÍ COMO LAS DEBIDAS COORDS. QUE SE INCLUYENDO LA REPARACIÓN DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRE 17 - 85, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

OPOSICION DEL USUARIO       PREDIO SOLO       FOTO       USUARIO NO FIRMA

FECHA DE EJECUCION (mes/ día/ año): 03/22 HORA LABOR 3:12

USUARIO       TESTIGO       RESPONSABLE [Firma]      [Firma]  
 Certifico bajo gravedad de juramento que el corte del servicio fue ejecutado

Que según refiere el sistema de información comercial la cancelación de la factura se efectuó el día **02 de ABRIL de 2018**, por lo tanto la Empresa procedió a enviar al inmueble a un funcionario para reconectar el servicio el día **03 de ABRIL de 2018**, procedimiento que efectivamente se ejecutó, como consecuencia legal de lo anterior, en la facturación del periodo de **MAYO de 2018** se reflejó el cobro del procedimiento por valor de \$35.937.

**ACTA DE RECONEXIÓN:**

19 - 29

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P  
02/04/2018 4:59:10 p. m.  
**RECONEXION DEL SERVICIO**

M-CO-CR-R05 Ver 2 - Jul 15 de 2013 ACTA DE

ORDEN Nro. 1199553 M-CO-CR-R05 Ver 2 - Jul 15 de 2013  
7 - 65000 FECHA: 22 DE MARZO DE 2018 CICLO: 1HUTA.

MATRICULA: 255653 DIRECCION: CR 10 BIS # 22- 59, LAGO URIBE  
MEDIDOR: P1215MMCMX307-3AA  
TIPO DE CORTE: CORTE ACUEDUCTO CONTADOR: P1215MMCMX3753AA  
SALDO: EDAD: 1 LECTURA

OBSERVACIONES:

---

SEÑOR (A) SUScriptor (A) VIO LIQUIDO (L) EN VISTA DE QUE AL MOMENTO DE EFECTUAR LA PRESENTE REINSTALACION DEL SERVICIO EL PRECIBILETO DE LA MEDICION SE ENCONTRABA DESCUBIERTO Y/O SOLO SE LE HACE SABER QUE LA LLAVE DE PASO QUEDO

"Agua = Vida Conservación =

**Futuro"**

1. Llave de paso cerrada AF  
2. Quedo sin fugas AF  
3. El medidor esta registrado AF  
FECHA DE EJECUCION (mes/ dia/ año) 23/03/18

4. Quedo cerrada la tapa del seguridad S  
5. Quedo pendiente algun trabajo por realizar S  
6. Ejecutado S

HORA LABOR 6:30

USUARIO  TESTIGO  RESPONSABLE  TELEFONO

Rep. 129

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

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

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 el escrito de reclamo.

Que como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio. Adicionalmente se informa que el cobro de la reconexión del servicio de acueducto se genera por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse al inmueble a realizar la suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario.

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.

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 GUSTAVO ALVAREZ BEDOYA identificado con C.C. No. 7508930 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 GUSTAVO ALVAREZ BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 BIS # 22- 59 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: GUSTAVO ALVAREZ BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 255653 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 29 DE MAYO DE 2018

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**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. 227435-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227435-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ DEY TORRES
Matrícula No	280784
Dirección para Notificación	CL 32 C # 2- 33 LA ESPERANZA

**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. 2728873

## Resolución No. 227435-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227435 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) LUZ DEY TORRES identificado con C.C. No. 42087788, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227435 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 280784 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 32 C # 2- 33 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 25 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Luz dey torres. como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 1015MMCAF006402AA el cual registra una lectura acumulada de 1545 m3. Se revisó el predio no hay fugas todo en buen estado sólo viven dos personas y no permanece en la casa.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 25 de Mayo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 1545 mt<sup>3</sup>, predio se encuentra regularmente ocupado por 2 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

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 avanzó 19 mt<sup>3</sup>, de 1521 mt<sup>3</sup> pasó a 1540 mt<sup>3</sup>, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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”.

### CONCLUYENDOSE

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.”*

**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 LUZ DEY TORRES identificado con C.C. No. 42087788 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) LUZ DEY TORRES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 32 C # 2- 33 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 DEY TORRES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 280784 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 29 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. 227437-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227437-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA NUBIA ESCOBAR ESCOBAR
Matrícula No	323477
Dirección para Notificación	BLQ 7 APTO 8 URBANIZACION 1 DE FEBRERO

**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. 227437-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227437 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 atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día **22 de MAYO de 2018**, mediante el cual el usuario manifiesta su inconformidad con el cobro de la reconexión en el periodo de MAYO de 2018, y solicita la reliquidación del cobro por reconexión del servicio; lo referente al predio ubicado en el BLQ 7 APTO 8 URBANIZACION 1 DE FEBRERO, con matrícula de servicios públicos **No. 323477**, frente a lo cual este Departamento precisa lo siguiente:

Que 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 financiación vigente sin importar su clase de uso, se corta el servicio de acueducto en edad 01 cuando no efectúen la cancelación de la factura dentro del tiempo límite fijado en la misma.

Que verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el predio identificado con la matrícula **No. 323477** tiene una financiación vigente como a continuación se relaciona:

Fecha	Tipo de acuerdo	Documento	Nombre	Observación	Estado
22/05/2018	Abono Deuda	30277003	MARIA NUBIA ESCOBAR ESCOBAR	A	CANCELADO
19/01/2018	Abono Deuda	30277003	MARIA NUBIA ESCOBAR ESCOBAR	A	CANCELADO
16/05/2017	Abono Deuda	30207003	NUBIA RAMIREZ	A	REVOCADO
18/04/2017	Abono Deuda	30277003	MARIA NUBIA ESCOBAR ESCOBAR	A	CANCELADO
> 22/06/2016	Financiación Deuda	30277003	MARIA NUBIA ESCOBAR ESCOBAR	A	VIGENTE
10/05/2016	Abono Deuda	1088305584	JESSICA LORENA AYALA ESCOBAR	SE GENERA FINANCIACION CUOTA INICIAL \$25.000 Y 24 CUOTAS \$ 6.620. MATRICULA 323477 .SE INFORMA AL USUARIO QUE AL TENER UNA FINANCIACION VIGENTE SE COBRARIA UN VALOR DE RECONEXION DEL SERVICIO AL PAGAR DESPUES DE LA FECHA LIMITE.	
03/11/2015	Abono Deuda	1088305584	JESSICA LORENA AYALA ESCOBAR		
08/09/2015	Abono Deuda	1088305584	JESSICA LORENA AYALA ESCOBAR		

Que para el período de **ABRIL de 2018** el predio presentaba edad 01 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de **\$75.290,000** con fecha límite de pago el día **23 de ABRIL de 2018**, no obstante, se observa que el pago se realizó el día **27 de ABRIL de 2018**.

Que es necesario reiterar que por políticas Empresariales, cuando existe una financiación vigente, el corte del servicio se genera en edad 01, pero cuando se realizan pagos parciales se concede el término de 10 días hábiles para la cancelación de la factura, y en caso de que el usuario no cancele la totalidad de la factura en este término, se cortará el servicio y se facturará el valor de la reconexión como se procederá a relacionar:

EDAD	CLASE DE USO	FECHA LÍMITE DE PAGO	FECHA DE CORTE	FECHA DE PAGO	OBSERVACIÓN
1	Residencia I	<u>23/04/18</u>	25/04/18	27/04/18	Razón del no corte: Medidor encerrado.

Que por lo anterior, según el sistema de información comercial la Empresa envió a un funcionario operativo al inmueble objeto de reclamo con la finalidad de realizar el corte del servicio el día **25 de ABRIL de 2018**, sin embargo la orden de corte no pudo ser ejecutada por que el medidor estaba encerrado según refiere el sistema de información comercial y el acta de corte certificada por el funcionario competente bajo la gravedad de juramento que a continuación se adjunta:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.  
 ACTA DE CORTE DEL SERVICIO  
 ORDEN No. 1208618  
 SECUENCIA: 1208618  
 FECHA: 25 DE ABRIL DE 2018 SALDO: \$4.830  
 M-CC-02-004 Ver 2.04 15 de 04 2013  
 EDICIÓN: 1

MATRICULA: 323477  
 BLO Y APTO 8  
 AYUDA DIRECCIÓN  
 ESTRATO: Estrato 4  
 CICLO: 4 RUTA: 1 CLASE USO: RESID-EST 4  
 MEDIDOR: P1518MARSAB541AA  
 TIPO DE CORTE: CORTE LLAVE ABI  
 OBSERVACIONES: *encerrado*

GONZALEZ MARIN ALDEMAR  
 URBANIZACIÓN I DE PER

SEÑOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO DE SU FACTURA LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE REESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE 114 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO LA CUAL SERÁ 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 SUSPENSIÓN SE EFICAZA CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 142 DE LA LEY 142 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 14 DE LA LEY 99 DE 1997, POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO FORALDO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, ASÍ MISMO SE LE INFORMA QUE PARA REESTABLECER EL SERVICIO SE DEBE DAR Estricto CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR EL ARTÍCULO 31 DEL DECRETO 265 DE 2001, EN CUANTO A QUE SERÁ NECESARIO QUE EL USUARIO O SUScriptor SIEMPRE LA CAUSA QUE ORIGINÓ LA SUSPENSIÓN, IGUALMENTE GENERARÁ GANERAS LAS TAREAS DE RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN, ASÍ COMO LOS GASTOS CORRIOS QUE SE CAUSAN, INCLUYENDO LA REPARACIÓN DE LA ACOMETIDA SI HUBIERA LUGAR A ELLO, PARA EL EFECTO DEBERÁ PRESENTARSE EN EL CENTRO INTENDADO DE SERVICIO, CARRERA 16 N. 17 - 84, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

OPOSICIÓN DEL USUARIO  PREDIO SOLO  FOTO  USUARIO NO FIRMA

FECHA DE EJECUCIÓN (DIA/MES/AÑO) *25/4/2018* HORA LABOR *3:19*

USUARIO  TESTIGO  RESPONSABLE *[Signature]*

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

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, por lo tanto el acta de corte anteriormente referida desvirtúa la manifestación efectuada por el reclamante en el escrito de reclamo.

Que resulta imperativo informar que el personal que labora en el Centro de Servicios no se encuentra autorizado para brindar plazos de pago, adicionalmente se informa que en el sistema de información comercial no se encuentra registrado ningún plazo de pago respecto al inmueble objeto de reclamación en el periodo de ABRIL o de lo corrido de MAYO de 2018.

Que como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio. Adicionalmente se informa que el cobro de la reconexión del servicio de acueducto se genera por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse al inmueble a realizar la suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario.

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.

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



## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA NUBIA ESCOBAR ESCOBAR identificado con C.C. No. 30277003 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 a la señora MARIA NUBIA ESCOBAR ESCOBAR enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 7 APTO 8 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA NUBIA ESCOBAR ESCOBAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 323477 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 29 DE MAYO DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**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. 227447-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227447-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	FABIO DOMINGUEZ
Matrícula No	489203
Dirección para Notificación	CR 24 # 72- 65 PS 1 CUBA CUBA

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2729311

## Resolución No. 227447-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227447 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 DOMINGUEZ identificado con C.C. No. 14988376, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227447 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 489203 Ciclo: 11 ubicada en: CR 24 # 72- 65 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-2,2018-3,2018-1,2018-4

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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE MAYO DE 2018 en la que participó el 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° P1415MMRSA54706AA el cual registra una lectura acumulada de 254 mt3. MEDIDORES TROCADOS, MATRICULA No. 733550 MEDIDOR P1315MMCCEL38115AA LECTURA 405, MATRICULA 489203 MEDIDOR P1415MMRSA54706AA LECTURA 254

Para efectos de tener clara la información anterior, se procede a efectuar la siguiente explicación gráfica:

Dirección	Matricula	Medidor sistema	Lec.	Medidor terreno	Lec.
CR 24 # 72- 65 CUBA	489203	P1315MMCCEL38115AA	405 mt3	P1415MMRSA54706 AA	254 mt3

En este orden de ideas, se observa que existe un troque de medidores y por ende sus lecturas en el Sistema de Información también están trocadas para lo cual se procederá a efectuar el análisis de los consumos respecto a los predios con matrículas Nos. 489203 y 733550, se determinó cobro por diferencia de lectura de manera equivocada ya que el troque de medidores no permitió una clara toma de la lectura por la confusión que produjo este hecho, debiendo reliquidar los valores reales de consumo de la matrícula reclamante así:

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de 75263 detallado así:

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

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-2	485	9	3	12953	4318	8635
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	485	0	0	-3	-2	-1
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-3	485	7	1	-1379	-197	-1182
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-5	485	12	4	-2364	-788	-1576
AJUSTE A LA DECENA	2018-1	485	0	0	-3	0	-3
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-1	485	0	0	0	-5100	5100
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-1	485	8	7	-1462	-1279	-183
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-1	485	0	0	0	5100	-5100
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-2	485	9	3	13507	4502	9005
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-2	485	9	3	-1645	-548	-1097
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-3	485	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2018-5	485	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-2	485	0	0	-4	0	-4
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-3	485	7	1	-1334	-191	-1144
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	485	7	0	10860	0	10860
SUBSIDIO	2018-5	485	12	4	-2444	-815	-1629

ALCANTA RILLADO							
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-1	485	8	7	12006	10505	1501
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2018-4	485	7	0	11227	0	11227
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-1	485	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA	2018-2	485	0	0	-3	-2	-1
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2018-3	485	7	1	10861	1552	9309
SUBSIDIO ALCANTA RILLADO	2018-4	485	7	0	-1426	0	-1426
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2018-5	485	12	4	19246	6415	12830
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-1	485	8	7	-1525	-1334	-191
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2018-1	485	8	7	11514	10075	1439
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-2	485	9	3	-1715	-572	-1144
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-3	485	7	1	10505	1501	9005
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-4	485	7	0	-1379	0	-1379
AJUSTE A LA DECENA	2018-4	485	0	0	-1	0	-1
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-5	485	12	4	18617	6206	12411

Por último, se informa que se comisionó a los Departamentos de crítica para la corrección de lecturas, mediante la solicitud número **2731479** para que proceda con la corrección y/o actualización de la información en el sistema, de acuerdo con la información anteriormente expuesta.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

### RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por FABIO DOMINGUEZ identificado con C.C. No. 14988376 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 DOMINGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 24 # 72- 65 PS 1 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 DOMINGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 489203 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 29 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. 227467-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227467-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	FOX TECHNOLOGIES S.A.
Matrícula No	1236736
Dirección para Notificación	CR 7 # 18-24 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. 227467-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227467 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) FOX TECHNOLOGIES S.A. identificado con C.C. No. 8002567451, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227467 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1236736 Ciclo: 2 ubicada en: CR 7 # 18- 20 LC 00 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)

1. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante corresponde a un inmueble con clase de uso COMERCIAL, a los cuales la Empresa les genera orden de corte del servicio cuando presenta una factura en mora, y para el periodo de abril, el pago no se realizó dentro de la fecha límite, la cual era el 20 de abril de 2018.
2. Se observa que el día 24 de abril de 2018, se generó la orden de corte y se visitó el predio para ejecutar el corte, por presentar atraso en el pago de la facturación y el usuario se opuso al corte, afirmando que ya habían efectuado el pago de la factura del periodo de ABRIL DE 2018.
3. Se observa en el módulo de corte del sistema de información comercial que el trabajador de corte y reconexión, reportó la novedad respectiva OPOSICIÓN DEL USUARIO y por esta causa, se liquida el valor del procedimiento, dando aplicación a las políticas internas de la Empresa.
4. Con el fin de verificar los argumentos expuestos por el usuario, donde manifiesta que no hubo corte del servicio y adjunta la factura de pago N° 44207089 del periodo de abril de 2018 la cual fue cancelada el 25 de abril de 2018 a las 3:46 p.m. a favor de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y la visita para el corte con la novedad de oposición fue el 25-04-2018 a las 3:51 p.m.
5. Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro

efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937,00 valor liquidado en la facturación del periodo de MAYO DE 2018, porque el pago se realizó antes de la visita para el corte del servicio.

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 COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN.

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:

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

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

*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 demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

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

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

*La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.*

*La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.*

**ARTÍCULO 142 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..”*

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

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-5	484	0	0	0	35937	-35937

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 FOX TECHNOLOGIES S.A. identificado con C.C. No. 8002567451 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) FOX TECHNOLOGIES S.A. enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 18-24 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: FOX TECHNOLOGIES S.A. la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1236736 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 29 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. 227477-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA NATALIA MOSQUERA 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:

<b>Resolución No</b>	<b>227477-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA NATALIA MOSQUERA GOMEZ
Matrícula No	1760974
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 19 EL REMANSO EL REMANSO

**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. 2729477

## Resolución No. 227477-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227477 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) MARIA NATALIA MOSQUERA GOMEZ identificado con C.C. No. 1088331071, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227477 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1760974 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 9 LT 19 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5,2018-4.

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, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) 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° 0915MMCEL96384AA el cual registra una lectura acumulada de 1106 m3. Medidor mide para predio de 2 pisos cada piso con baño y instalaciones en buen estado en el piso 1 viven 3 personas y en el piso 2 viven 5 personas

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 28 de Mayo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 1106 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 8 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

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 avanzó 29 mt3, de 1064 mt3 pasó a 1093 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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”.

### CONCLUYENDOSE

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.”*

**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 MARIA NATALIA MOSQUERA GOMEZ identificado con C.C. No. 1088331071 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA NATALIA MOSQUERA GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 9 CS 19 EL REMANSO haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA NATALIA MOSQUERA GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1760974 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 29 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. 227491-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227491-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO MORALES LUBO
Matrícula No	1762582
Dirección para Notificación	MZ 10 CS 28 EL REMANSO

**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. 2729646

## Resolución No. 227491-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227491 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 señor LUIS FERNANDO MORALES LUBO identificado con C.C. No. 1088328478, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227491 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1762582 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 17 LT 7 en el periodo facturados 2018-5.

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

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 538 m3 menos (-) lectura anterior 510 m3 es igual (=) a <b>28 m3</b>	Sin anomalía. Se verificó lectura.

Que en la revisión técnica realizada el día **25 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 ESP se encontró el medidor **N°. 0915MMCEL96491AA** en buen estado registrando una lectura acumulada de **539 m3**, se desvirtúa inconsistencia tanto en el equipo de medición como en el reporte del lector. Predio solo, tiene llave de paso cerrada.

Que en la revisión técnica realizada el día **28 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 ESP se encontró el medidor **N°. 0915MMCEL96491AA** en buen y con funcionamiento normal estado registrando una lectura acumulada de **539 m3**, se desvirtúa inconsistencia tanto en el equipo de medición como en el reporte del lector. Predio sólo, instalaciones en buen estado, un solo baño.

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, 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, 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 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 LUIS FERNANDO MORALES LUBO identificado con C.C. No. 1088328478 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 LUIS FERNANDO MORALES LUBO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 10 CS 28 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS FERNANDO MORALES LUBO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1762582 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 29 DE MAYO DE 2018

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**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. 227525-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA NORA GIRALDO 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:

<b>Resolución No</b>	<b>227525-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA NORA GIRALDO LOPEZ
Matrícula No	19615274
Dirección para Notificación	CALLE 71 B # 36-14 GUADALUPE CUBA

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2730163

## Resolución No. 227525-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227525 de 25 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 25 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) MARIA NORA GIRALDO LOPEZ identificado con C.C. No. 24999202, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227525 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19615274 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CARRERA 44 No. 86 B - 05 MZ 5 TORRE 9 APTO 502 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Marisela ramos como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA104197AA el cual registra una lectura acumulada de 8 m3. Se revisó el predio no hay fugas todo en buen estado. Solo vive una persona y no permanece en el apartamento.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 28 de Mayo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 8 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 1 persona, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

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 avanzó 7 mt3, de 0 mt3 pasó a 7 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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”.

### CONCLUYENDOSE

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.”*

**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 MARIA NORA GIRALDO LOPEZ identificado con C.C. No. 24999202 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA NORA GIRALDO LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 71 B # 36-14 GUADALUPE haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA NORA GIRALDO LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19615274 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 29 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. 227507-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227507-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	GLORIA PATRICIA PEREZ CAICEDO
Matrícula No	764407
Dirección para Notificación	gloypaty@hotmail.com CAMBULOS

**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. 2729997

## Resolución No. 227507-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227507 de 25 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 25 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) GLORIA PATRICIA PEREZ CAICEDO identificado con C.C. No. 42080661, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227507 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 764407 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 16 # 4- 48 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) 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° P1415MMRSA43955AA el cual registra una lectura acumulada de 415 m3. Se visitó el predio el cual se observa que el medidor no muestra movimiento estando la llave de paso abierta Posiblemente no hay fugas Se observa que está instalado el medidor correctamente no tiene fuga en el momento de Esta visita en el momento de Esta visita el predio se encuentra sólo se llamó la usuaria y manifiesta que no se encuentra en el predio salió a almorzar.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 28 de Mayo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 415 mt3, predio se encuentra solo el reclamante no atendió la visita, debiendo de esta manera recurrir a la información que reposa en nuestro sistema 5iinco, no sin antes exhortar al usuario de la obligatoriedad que le asiste de estar presente al momento de realizar revisiones que por reclamos a la Empresa se generen.

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 avanzó 12 mt3, de 398 mt3 pasó a 410 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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".

CONCLUYENDOSE

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.”*

**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 GLORIA PATRICIA PEREZ CAICEDO identificado con C.C. No. 42080661 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GLORIA PATRICIA PEREZ CAICEDO enviando citación a Correo Electrónico:, gloypaty@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA PATRICIA PEREZ CAICEDO la

cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 764407 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 29 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. 227518-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227518-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	GLADIS ELENA CHONA
Matrícula No	1569011
Dirección para Notificación	MZ 30 CS 3 BOMBAY I DOSQUEBRADAS SIN BARRIC

**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. 2730232

## Resolución No. 227518-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227518 de 25 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 25 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) GLADIS ELENA CHONA identificado con C.C. No. 52087924, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227518 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1569011 Ciclo: 9 ubicada en: MZ 8 CS 10 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5,2018-4

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 la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 28 de Mayo de 2018 se encontró que el medidor del predio fue retirado por la Empresa para realizarle pruebas de calibración, las cuales no paso y la Empresa no ha instalado el nuevo equipo de medida, el predio se encuentra desocupado, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Para los periodos de Abril y Mayo de 2018 la Empresa cobro los consumos promedios y no se tuvo en cuenta que el predio está desocupado y no tiene equipo de medida ya que el anterior se retiró y se envió al laboratorio y no paso pruebas. En consecuencia se reliquidarian los consumos facturados en estos periodos y se solicitarla al departamento de Control de Perdidas no Técnicas para que se instale el medidor de manera inmediata.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-37894** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-4	414	0	0	-5	-2	-3
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-5	414	0	15	0	23271	-23271
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-4	414	0	15	0	23271	-23271

CTO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-4	414	0	15	0	24057	-24057
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-5	414	0	0	0	1880	-1880
AJUSTE A LA DECENA	2018-5	414	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-5	414	0	13	0	-14428	14428
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-5	414	0	15	0	24057	-24057
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-4	414	0	13	0	-13956	13956
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-5	414	0	0	0	-1880	1880
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-4	414	0	13	0	-14428	14428
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-5	414	0	13	0	-13956	13956

## 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.

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."*

**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 GLADIS ELENA CHONA identificado con C.C. No. 52087924 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) GLADIS ELENA CHONA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 30 CS 3 BOMBAY I DOSQUEBRADAS 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: GLADIS ELENA CHONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1569011 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 29 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. 227586-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227586-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	YULIANA ANDREA ALVAREZ LENIS
Matrícula No	1054477
Dirección para Notificación	MZ 21 CS 3 SEC-B CIUCAFE

**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. 227586-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227586 de 28 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 28 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) YULIANA ANDREA ALVAREZ LENIS identificado con C.C. No. 34066746, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227586 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1054477 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 21 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 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 1054477**, del predio ubicado en la MZ 21 CS 3 SEC-B CIUCAFE, encontrándose que la Empresa generó el día **26 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 **10:37 a.m.** para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la **factura No 4424836** del período de **ABRIL de 2018 (contando con edad 2 facturas sin cancelar) y con fecha límite de pago para el 25 de ABRIL del 2018**, se encontró con la oposición del usuario que no permitió el corte del servicio, 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 26 de abril de 2018 a las 4:11 p.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 **matrícula No. 1054477**, por haber realizado el pago de manera extemporánea y haberse opuesto al procedimiento de corte de fecha **26 de abril de 2018**, 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. 1054477**, 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 YULIANA ANDREA ALVAREZ LENIS identificado con C.C. No. 34066746 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) YULIANA ANDREA ALVAREZ LENIS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 21 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: YULIANA ANDREA ALVAREZ LENIS la

cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1054477 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 29 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. 227541-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227541-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	ESTHER JULIA SANCHEZ RIOS
Matrícula No	610576
Dirección para Notificación	MZ 18 CS 27 CORALES

**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. 2730415

## Resolución No. 227541-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227541 de 28 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 28 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) ESTHER JULIA SANCHEZ RIOS identificado con C.C. No. 25168626, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227541 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 610576 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 18 CS 27 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Esther Julia Sanchez como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° 1115MMCCA14868AA el cual registra una lectura acumulada de 1004 m3. S revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 29 de Mayo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 1004 mt<sup>3</sup>, predio se encuentra regularmente ocupado por 3 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

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 avanzó 16 mt<sup>3</sup>, de 984 mt<sup>3</sup> pasó a 1000 mt<sup>3</sup>, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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".

### CONCLUYENDOSE

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.”*

**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 ESTHER JULIA SANCHEZ RIOS identificado con C.C. No. 25168626 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) ESTHER JULIA SANCHEZ RIOS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 18 CS 27 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: ESTHER JULIA SANCHEZ RIOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 610576 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 29 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. 227566-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227566-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	JOHN JAIRO VASQUEZ QUINTERO
Matrícula No	19616315
Dirección para Notificación	CL 74 # 22 A - 13 CUBA

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2731355

## Resolución No. 227566-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227566 de 28 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 28 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) JOHN JAIRO VASQUEZ QUINTERO identificado con C.C. No. 16364960, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227566 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19616315 Ciclo: 11 ubicada en: CL 71 CR 23 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 29 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Alvaro Vallejo 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° el cual registra una lectura acumulada de 0 m3. Se visitó el predio donde se encontró el servicio de acueducto directo, usuario informa que no está utilizando el servicio hasta que no le pongan el Medidor, se encuentra la llave de paso cerrada. Sólo hay dos llaves terminales las cuales no tienen fugas.

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 19616315 se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo 2018	0 mt3	0 mt3	0 mt3	12 mt3	Error de lectura

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. 19616315 por la Empresa respecto al período de Mayo de 2018, no son correctos, obedeciendo esto a un error, 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 -60091 detallado así:

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

CONSUMO ACUEDUCTO	2018-5	400	0	12	0	18617	-18617
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-5	400	0	12	0	10928	-10928
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-5	400	0	12	0	19246	-19246
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-5	400	0	12	0	11297	-11297
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-5	400	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2018-5	400	0	0	-5	0	-5

#### **El cobro de alcantarillado es pertinente precisar los siguiente:**

Consagra el **DECRETO 1077 DE 2015 en el ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 4**, Que los inmuebles deberán estar conectados al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión del servicio de acueducto.

De acuerdo con lo establecido en el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 5**, mediante el cual se reglamenta la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado se exceptúan de la vinculación como usuarios del servicio de alcantarillado a aquellos usuarios que cuentan con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobada por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble. *(Decreto 302 de 2000, art. 7).*

El servicio de alcantarillado prestado por parte de la Empresa, lo integran: el Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles, Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores con fundamento en **DECRETO 1077 DE 2015 ARTÍCULO 2.3.1.1.1. Definiciones numeral 8. (Decreto 3050 de 2013, art. 3).**

Parágrafo. *En relación con el inciso tercero del presente artículo, los casos especiales deben ser informados de manera detallada por el usuario o suscriptor, a la entidad prestadora de los servicios públicos, como parte de la información que debe contener la solicitud de los mismos y acompañar copia del correspondiente permiso de concesión de aguas subterráneas y/o superficiales expedido por la autoridad ambiental competente. (Decreto 302 de 2000, artículo 4º).*

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 302 de 2000, *“La construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto o de alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores; no obstante la entidad prestadora de los servicios públicos podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios de los servicios.*

*Las redes locales construidas serán entregadas a la entidad prestadora de los servicios públicos, para su manejo operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.*

**Parágrafo.** *Cuando la entidad prestadora de los servicios públicos no ejecute la obra, exigirá una póliza de estabilidad por cuatro o más años para garantizar la estabilidad de las redes locales.*

Este predio, no cuenta con autorización de la CARDER, es decir, no han presentado la prueba para exonerarlos de dicho cobro, por lo tanto, la Empresa le factura vertimiento de alcantarillado, para contribuir con el pago de la tasa retributiva, por la contaminación ambiental que se produce, con fundamento en el artículo 42 de la Ley 99 de 1993, el cual consagra: *“Las tasas retributivas se cobran por la utilización directa o indirecta del agua para arrojar aguas negras o servidas de cualquier origen y para compensar los gastos de mantenimiento de la renovabilidad de los recursos naturales renovables”.*

La Entidad encargada en el Departamento de Risaralda, de efectuar dicho recaudo es la CARDER y a ella le corresponde ejecutar los programas tendientes a la recuperación y mantenimiento de las fuentes de aguas, entre ellas los Ríos, quebradas y descoles, igualmente la Empresa en Convenio con la CARDER participa en la ejecución de dichos programas.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOHN JAIRO VASQUEZ QUINTERO identificado con C.C. No. 16364960 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) JOHN JAIRO VASQUEZ QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 74 # 22 A - 13 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: JOHN JAIRO VASQUEZ QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19616315 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 29 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. 227607-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227607-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA VELEZ FRANCO
Matrícula No	217778
Dirección para Notificación	CR 2 # 22 B - 28 ALTOS SAN JORGE SAN JORGE

**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. 227607-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227607 de 29 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 29 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) MARTHA LUCIA VELEZ FRANCO identificado con C.C. No. 24511670, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227607 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 217778 Ciclo: 3 ubicada en: CR 2 # 22 B- 28 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)

1. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación, de dos períodos en mora al periodo de abril de 2018, dando así causal legal para suspender el servicio por presentar atraso en el pago y la fecha límite de pago era el 23 de abril de 2018.
  2. Se observa en el módulo de corte del sistema de información comercial que el día 24 de abril de 2018, el Departamento de artera y Facturación, generó la orden de corte y fue ejecutada el mismo día a las 5:30 p.m
  3. En el sistema se evidencia que el usuario efectuó pago de la factura N° 44212961, el día 24 de abril las 7:44 a.m. en el punto de pago de la Empresa de ENERGIA ubicado en el Edificio Torre Central, es decir que cuando el contratista se presentó a suspender el servicio ya se había eliminado la causa que dio origen a la orden de corte.
  4. Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937,00 valor liquidado en la facturación del periodo de mayo de 2018, aunque el usuario canceló después de la fecha límite de pago que era el 23 de abril, canceló la factura antes de la visita para la ejecución del corte.
- 2) Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN .
- 3) Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca

dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

*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 demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

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

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

*La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.*

*La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.*

**ARTÍCULO 142 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..”*

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	2018-5	484	0	0	0	35937	-35937
----------------------------	--------	-----	---	---	---	-------	--------

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 MARTHA LUCIA VELEZ FRANCO identificado con C.C. No. 24511670 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) MARTHA LUCIA VELEZ FRANCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 22 B - 28 ALTOS SAN JORGE 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 LUCIA VELEZ FRANCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 217778 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 29 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. 227636-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227636-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	JAIME MUÑOZ
Matrícula No	654178
Dirección para Notificación	CR 7 # 2 E- 06 ALFONSO LOPEZ

**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. 227636-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227636 de 29 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 29 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) JAIME MUÑOZ identificado con C.C. No. 94191503, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227636 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 654178 Ciclo: 3 ubicada en: CR 7 # 2 E- 06 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5 el usuario manifestó lo siguiente: QUE NO ESTA DE ACUERDO CON EL COBRO DE \$ 2.596, POR CONCEPTO DE RECONEXION DEL SERVICIO, SOLICITA QUE LE DEN POR ESCRITO LAS NORMAS REGLAMENTARIAS Y JURIDICAS QUE LE PERMITEN A LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS HACER ESTOS COBROS. SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION

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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

1. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación, de un periodo en mora al periodo de ABRIL de 2018, dando así causal legal para suspender el servicio por presentar atraso en el pago y la fecha limite de pago era el 23/04/2018.
2. Se observa en el modulo de corte del sistema de información comercial que el día 24/04/2018, el Departamento de Cartera y Facturación, generó la orden de corte por no haberse efectuado el pago dentro de la fecha límite, orden que fue asignada a un trabajador del Grupo de Corte y Reconexión, reportó la novedad PRESENTO PAGO, pero la Empresa por Política interna adoptada mediante Directiva de Cartera N° 217 de 2017, estableció que cuando el contratista se desplace al predio por presentar mora en el pago de la facturación y el usuario se oponga, o haya cancelado la factura fuera de la fecha límite y presente el pago, se liquidará el valor de la visita por los gastos administrativos en los que incurre la Empresa y que no estan incluidos en la tarifa, razón por la cual para el periodo de mayo de 2018 se liquidó el valor de \$2.596.

Se adjunta relación de la Directiva de Gerencia que estableció el cobro, de conformidad con los artículos 96, 132 y 147 de la Ley 142 de 1994

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA		aguas
Directiva N°:	217	Fecha expedición: 04 JUL 2017
Por medio de la cual se modifica la Directiva 299 del 13 de septiembre de 2016, que unificó la Política de Cartera y Recaudo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP.		
<p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Parágrafo 1:</b> 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.</p>		

3. Se evidencia que el usuario efectuó el pago fuera de la fecha límite de pago en el periodo de ABRIL DE 2018, pero efectuó el pago el mismo día que la Empresa generó la orden de corte y al momento de efectuar la visita para la suspensión ya había eliminado la causa que generó el corte.

Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por la visita para el corte, el cual asciende a \$2.596 valor liquidado en la facturación del periodo de mayo de 2018.

2) Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN .

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

*La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, 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 demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

**ARTÍCULO 141 LEY 142 DE 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del**

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

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

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-5	484	0	0	0	2596	-2596

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 JAIME MUÑOZ identificado con C.C. No. 94191503 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) JAIME MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 2 E- 06 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: JAIME MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 654178 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 29 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. 227616-52 de 29 DE MAYO DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>227616-52</b>
Fecha Resolución	29 DE MAYO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE PARCIALMENTE</b>
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2018
Fecha de Desfijación	12 DE JUNIO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUIS ALBERTO TORRES
Matrícula No	19605373
Dirección para Notificación	MZ 2 LT 7 LOS PARAISOS I

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 227616-52

DE: 29 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227616 de 29 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 29 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) LUIS ALBERTO TORRES identificado con C.C. No. 10115689, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227616 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605373 Ciclo: 9 ubicada en: MZ 2 LT 7 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 en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio público y 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° A14T119463

De acuerdo a la información suministrada por el reclamante, 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 efectivamente se observa en el modulo de lecturas que el medidor N° **A14T119463** se encuentra frenado, registrando una lectura de 129 **m3** predio **habitado por una persona**.

En cuanto a la garantía que solicita el usuario por el equipo de medida con serie N° **A14T119463**, se le aclara que este medidor no fue suministrado por la Empresa, el usuario del predio lo suministró razón por la cual no se cobro el medidor cuando se le instaló, los medidores que la Empresa suministra tiene serie diferente empezando por el año de la fabricación, es decir si es del 2017 sería P10**17...** **y en su parte final tienen talladas las letras AA, de Aguas y Aguas.** y en este caso particular el medidor que se encuentra frenado, no goza de garantía por parte de la Empresa, porque el usuario lo suministró. Lo que igualmente se evidencia en el siguiente reporte del sistema:

BPM predio 19605373 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEPERA S.A.S E.S.P (S.J)

Tarea

Datos Radicación

Predio: 19605373 Número: 2286683

Proceso: CREACION DE MATRICULAS Clase: CREACION SOLICITADA POR EL USUARIO

Fecha radicación: 02/12/2015 10:19:57 e Vence: 26/04/2016 Solicitante: LUIS FERNANDO RIVERA GRISALES

Observaciones: SE SOLICITA EL SERVICIO PARA LA DIRECCIÓN MZ 2 LT 7 LOS PARAISOS 1, LUIS ALBERTO TORRES 310848734

Generar

NO SE COBRA EL USUARIO SUMINISTRO MEDIDOR

ID: 5231314

Responsable: \*

Fecha finaliza: 19/12/2017 11:35:51 e Vence: Realiza cobro

Vr. cobro: Interes: Vr. cuota:

Porcentaje	Usuario	Nombre usuario	Fecha
20.79	C-079		19/12/2017 11:35:51 e

### CONCLUYÉNDOSE:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la Empresa en el periodo de **MAYO** a 5 m3, consumo acorde para una persona, pues el consumo promedio mensual por persona oscila entre 5 a 7 m3, el cobro de los cargos fijos es correcto. No se accede a brindar garantía del medidor con serie N° A14T119463, porque no fue suministrado por la Empresa.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-9720** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-5	490	5	10	-2979	-5957	2979
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-5	490	5	10	7757	15514	-7757
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-5	490	5	10	-3079	-6159	3079
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-5	490	5	10	8019	16038	-8019
AJUSTE A LA DECENA	2018-5	490	0	0	-4	-3	-2

## 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 PARCIALMENTE** el reclamo presentado por LUIS ALBERTO TORRES identificado con C.C. No. 10115689 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) LUIS ALBERTO TORRES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 LT 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS ALBERTO TORRES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605373 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 29 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**