

**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. 7062-52 de 22 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS ANTONIO NAVAS VALENCIA** 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>7062-52</b>
Fecha Resolución	22 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	2 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	3 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	JESUS ANTONIO NAVAS VALENCIA
Matrícula No	1810308
Dirección para Notificación	CL 88 B # 34- 27 MZ 1 CS 26 PUERTA DE ALCALA

**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. 7062-52**

**DEL 22 DE ABRIL DE 2019**

**SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA Y EL SUSCRIPTOR, ASÍ MISMO SE PROCEDERA CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) AL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No. 1810308.**

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

**CONSIDERANDO**

1) Aguas y Aguas de Pereira, es una empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

2) La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.

3) Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificado en las normas colombianas que establecen la obligación de realizar el cambio de los equipos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con las Normas vigentes que regulan la materia.

4) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

5) En este caso usted como usuario de la matricula No. .1810308 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, la respuesta de usted como suscriptor es no permitir el cambio.

6) Frente a esta respuesta del usuario es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la Empresa determina el R-160.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio a pesar de haberse realizado comunicación de dicho cambio, por lo cual se ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos.

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

8) En lo anterior anterior, se expresan a continuación los HECHOS relevantes.

### **HECHOS RELEVANTES:**

- 1) La matrícula No.1810308 correspondiente al predio ubicado en CL 88 B # 34- 27 MZ 1 CS 26 Barrio PUERTA DE ALCALA, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.
- 2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por uno que tenga un **avance tecnológico** que permita medir efectivamente el agua potable que se utiliza. Para ello la Empresa efectuó dos socializaciones que manifestaban la necesidad del cambio de medidor. Estas fueron mediante una carta emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira y la otra de forma verbal y presencial en el predio. No obstante el usuario manifestó su desacuerdo para que se realizara el procedimiento de cambio, desconociendo la condición contractual.
- 3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. **2756688** para cambio de medidor el **24 DE ENERO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.
- 4) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula 1810308 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición.
- 5) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula 1810308, debido a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar las irregularidades que se presentan, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

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

(...)

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

(...)

### **PRUEBAS**

Para tomar la decisión, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **JHON RAMIREZ**, con la observación de **“NO AUTORIZA”, del 6 DE MARZO DE 2019**, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que existe un **AVANCE TECNOLÓGICO**, realizando la socialización para dicho cambio al sr(a) **YINA VALENCIA**.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°**

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

(...)

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

(...)

Una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y a los hechos que dan origen a la suspensión, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

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

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

Empresa.

**RESUELVE:**

**Artículo 1°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1810308, ubicado en CL 88 B # 34- 27 MZ 1 CS 26 Barrio PUERTA DE ALCALA, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

**Artículo 2°.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

**Artículo 3°.** 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 E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

**Artículo 4°.** Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

**Artículo 5°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 22 DE ABRIL DE 2019

Atentamente,



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
*Jefe de Departamento de Servicio al Cliente*

Proyectó: pasantecpnt

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 7114-52 de 22 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS ANTONIO NAVAS VALENCIA** 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>7114-52</b>
Fecha Resolución	22 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	2 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	3 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	JESUS ANTONIO NAVAS VALENCIA
Matrícula No	1132711
Dirección para Notificación	CL 12 # 30- 80 CS 2B SEC 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

**RESOLUCIÓN NO. 7114-52**

**DEL 22 DE ABRIL DE 2019**

**SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA Y EL SUSCRIPTOR, ASÍ MISMO SE PROCEDERA CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) AL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No. 1132711.**

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

**CONSIDERANDO**

1) Aguas y Aguas de Pereira, es una empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

2) La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.

3) Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificado en las normas colombianas que establecen la obligación de realizar el cambio de los equipos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con las Normas vigentes que regulan la materia.

4) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

5) En este caso usted como usuario de la matricula No. .1132711 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, la respuesta de usted como suscriptor es no permitir el cambio.

6) Frente a esta respuesta del usuario es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la Empresa determina el R-160.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio a pesar de haberse realizado comunicación de dicho cambio, por lo cual se ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos.

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

8) En lo anterior anterior, se expresan a continuación los HECHOS relevantes.

### **HECHOS RELEVANTES:**

- 1) La matrícula No.1132711 correspondiente al predio ubicado en CL 12 # 30- 80 CS 2B Barrio SEC LOS ALAMOS, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.
- 2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por uno que tenga un **avance tecnológico** que permita medir efectivamente el agua potable que se utiliza. Para ello la Empresa efectuó dos socializaciones que manifestaban la necesidad del cambio de medidor. Estas fueron mediante una carta emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira y la otra de forma verbal y presencial en el predio. No obstante el usuario manifestó su desacuerdo para que se realizara el procedimiento de cambio, desconociendo la condición contractual.
- 3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. **2750212** para cambio de medidor el **25 DE FEBRERO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.
- 4) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula 1132711 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición.
- 5) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula 1132711, debido a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar las irregularidades que se presentan, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

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

(...)

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

(...)

### **PRUEBAS**

Para tomar la decisión, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **JORGE VANEGAS**, con la observación de **“NO AUTORIZA”**, del **4 DE MARZO DE 2019**, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que existe un **AVANCE TECNOLÓGICO**, realizando la socialización para dicho cambio a la persona que atendió la visita.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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



al corte del servicio.”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

(...)

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

(...)

Una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y a los hechos que dan origen a la suspensión, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

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

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

**RESUELVE:**

**Artículo 1°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1132711, ubicado en CL 12 # 30- 80 CS 2B Barrio SEC LOS ALAMOS, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

**Artículo 2°.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

**Artículo 3°.** 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 E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

**Artículo 4°.** Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

**Artículo 5°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 22 DE ABRIL DE 2019

Atentamente,



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
*Jefe de Departamento de Servicio al Cliente*

Proyectó: pasantecpnt

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 7118-52 de 22 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS ANTONIO NAVAS VALENCIA** 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>7118-52</b>
Fecha Resolución	22 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	2 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	3 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	JESUS ANTONIO NAVAS VALENCIA
Matrícula No	843979
Dirección para Notificación	CR 23 # 14- 44 CS 10 LOS ANGELES

**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. 7118-52**

**DEL 22 DE ABRIL DE 2019**

**SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA Y EL SUSCRIPTOR, ASÍ MISMO SE PROCEDERA CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) AL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No. 843979.**

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

**CONSIDERANDO**

1) Aguas y Aguas de Pereira, es una empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

2) La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.

3) Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificado en las normas colombianas que establecen la obligación de realizar el cambio de los equipos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con las Normas vigentes que regulan la materia.

4) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

5) En este caso usted como usuario de la matricula No. .843979 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, la respuesta de usted como suscriptor es no permitir el cambio.

6) Frente a esta respuesta del usuario es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la Empresa determina el R-160.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio a pesar de haberse realizado comunicación de dicho cambio, por lo cual se ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos.

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

8) En lo anterior anterior, se expresan a continuación los HECHOS relevantes.

### **HECHOS RELEVANTES:**

- 1) La matrícula No.843979 correspondiente al predio ubicado en CR 23 # 14- 44 CS 10 Barrio LOS ANGELES, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.
- 2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por uno que tenga un **avance tecnológico** que permita medir efectivamente el agua potable que se utiliza. Para ello la Empresa efectuó dos socializaciones que manifestaban la necesidad del cambio de medidor. Estas fueron mediante una carta emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira y la otra de forma verbal y presencial en el predio. No obstante el usuario manifestó su desacuerdo para que se realizara el procedimiento de cambio, desconociendo la condición contractual.
- 3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. **2751798** para cambio de medidor el **25 DE FEBRERO DE 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.
- 4) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula 843979 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición.
- 5) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula 843979, debido a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar las irregularidades que se presentan, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

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

(...)

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

(...)

### **PRUEBAS**

Para tomar la decisión, se tiene como evidencia, la orden de trabajo diligenciada por el señor **URIEL TAMAYO**, con la observación de **“NO AUTORIZA”, del 6 DE MARZO DE 2019**, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que existe un **AVANCE TECNOLÓGICO**, realizando la socialización para dicho cambio al sr(a) **ADRIANA COLORADO**.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°**

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

(...)

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

(...)

Una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y a los hechos que dan origen a la suspensión, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

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

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

Empresa.

**RESUELVE:**

**Artículo 1°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 843979, ubicado en CR 23 # 14- 44 CS 10 Barrio LOS ANGELES, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

**Artículo 2°.** La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

**Artículo 3°.** 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 E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

**Artículo 4°.** Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

**Artículo 5°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 22 DE ABRIL DE 2019

Atentamente,



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
*Jefe de Departamento de Servicio al Cliente*

Proyectó: pasantecpnt

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 6279-52 de 22 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO** 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>6279-52</b>
Fecha Resolución	22 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	2 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	3 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	19578326
Dirección para Notificación	CR10 N 17 55 OFIC 105 EDIF TORRE CENTRAL 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



PEREIRA, 22 DE ABRIL DE 2019

Señor (a):

**ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**

CR10 N 17- 55 OFIC 105 EDIF TORRE CENTRAL - CENTRO

Teléfono: 3158201166 - 3108226611

PEREIRA

<b>DERECHO DE PETICIÓN:</b>	<b>No. 6279 Radicado el 1 DE ABRIL DE 2019</b>
<b>Matrícula No.:</b>	<b>19578326</b>
Calidad del Peticionario:	Otros
Causal de la Petición:	SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN:** SOLICITA NORMALIZAR EL SERVICIO PRESTADO AL PREDIO DE LA CALLE 65 25A-03 BRISAS DEL CONSOTA, INCLUYENDO LA INSTALACION DEL MEDIDOR; VERIFICAR QUE AL PREDIO LE CORRESPONDA LA MATRÍCULA 19578326, DE NO SER ASI, INDICAR LA RESPECTIVA MATRICULA E INICIAR FACTURACIÓN MENSUAL SDEL SERVICIO, Y EXPEDIR FACTURA CON LA CUENTA ACTUALIZADA PARA SU PAGO, SEGUN DOCUMENTO ADJUNTO.

**CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**

En atención a su escrito petitorio radicado el 1° DE ABRIL DE 2019, mediante oficio adjunto con #24119GEN1296P 28-03-2019, actuando en calidad de mandatario del Señor JAIRO CUCAITA TOVAR, y adjunta documento denominado AUTORIZACIÓN CONTRATO DE MANDATO, con el fin de adelantar trámites de facturación y normalización de servicios, del predio ubicado en la CALLE 65 25A-03 BRISAS DEL CONSOTA, mediante el cual solicita Normalizar el servicio prestado al predio que incluye la instalacion del respectivo medidor; verificar que al predio le corresponda la matrícula 19578326, de no ser así, indicar la respectiva matrícula e iniciar la facturación mensual del servicio y Expedir la factura con la cuenta actualizada para su pago, al respecto comedidamente me permito precisar lo siguiente:

Se efectuó análisis en el sistema de información comercial de la Empresa y se verificó el ciclo, ruta y consecutivo de la matrícula **19578326**, y se constató que no corresponde a los predios del señor JAIRO CUCAITA TOVAR, pues esta matrícula corresponde al predio con nomenclatura **CALLE 65 25-03, CANCHA SINTETICA BRISAS DEL CONSOTA** y el suscriptor actual es el señor OSCAR CORRALES VILLEGAS, se encuentra al día en sus pagos y en la acometida de acueducto tiene instalado el medidor N° P1415MMRSA60386AA, y al 17 de abril de 2019, presentaba una lectura acumulada de 702 m3. y la posesión del señor Cucaita, corresponde a la Calle 65 25A-03, predio que no tenía la prestación del servicio legalizada, (en el anexo N° 7, se presentó error, al informar que la matrícula 19578326, correspondía al predio del sr Cucaita)

En cuanto a las pretensiones que invoca, se le reitera la información que el Subgerente Comercial, le envió al señor Jairo Cucaita Tovar, mediante oficio con radicado N° 1401,00-1318 del 1° de abril

de 2019, por el cual se atendió el oficio 2019-03-18-928E, así:

*Por medio del presente escrito, nos permitimos darle respuesta a su solicitud de conexión al servicio de acueducto y alcantarillado del pasado 18 de marzo de 2019.*

*Se hace consideración de su parte a que cualquier persona que tenga un tipo de relación jurídica con un inmueble tiene derecho a ser parte de la prestación de un servicio público domiciliario, citando para sustentar su solicitud dos fallos de constitucionalidad sobre la materia.*

*Ahora bien, es importante hacer claridad que el acceso al servicio pedido **no es para la satisfacción de necesidades básicas** en virtud de las cuales su apreciación de acceso universal tendría posibilidad, se trata de una solicitud de servicio para uso industrial de acuerdo con las evidencias recopiladas por la Empresa, lo que denota otro contexto diferente.*

*Para el caso en particular, con el señor Cucaita Tovar, se ha tenido otro tipo de vínculos al servicio de acueducto y alcantarillado, que entre otras no han sido quietos y pacíficos.*

*Así las cosas, la Empresa procederá a conceder el servicio solicitado, sin embargo, el señor Cucaita Tovar, deberá firmar pagaré con carta de instrucciones para respaldar futuras moras del servicio de la matrícula 19619626; e igualmente deberá cancelar por anticipado el valor del medidor y la caja de protección, una vez cumpla con los requisitos aquí establecidos se procederá de nuestra parte a realizar la respectiva conexión.*

*Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 132, 134, 147 de la Ley 142 de 1994. Se comisionó al Jefe de Control de Pérdidas no Técnicas para que realice la respectiva ejecución de conexión y para que articule el trabajo con el Departamento de Facturación y Cartera en lo que corresponde al otorgamiento del pagaré con carta de instrucciones.*

La Empresa y el señor Jairo Cucaita, celebraron conciliación para normalizar la conexión que se encontraba irregular en el predio ubicado en la Calle 65 25A-03 y poder así normalizar el servicio y recuperar los consumos dejados de facturar. al tener conexión sin la debida matrícula en la Empresa, se le inició trámite por el Grupo de Disciplina de Mercados y se le había enviado citación para conciliar y la presentación acarrearía Suspensión o corte del servicio de las conexiones irregulares, pero se llegó a un acuerdo entre el prestador y el usuario. **y a la fecha se encuentra pendiente realizar la nueva conexión desde la red central o local del sector** y así proceder a instalar el respectivo equipo de medida, una vez se evidencie el pago por anticipado del medidor y la caja de protección.

Por lo cual, la Empresa no ha incurrido en Silencio Administrativo Positivo, como lo enuncia el señor Antonio José López Patiño, pues la conexión requerida del servicio no es para la satisfacción de necesidades básicas, es una solicitud de servicio para uso Industrial, y no corresponde a una petición, queja o recurso, y para la conexión nueva se creó la matrícula N° 19619626, la cual se encuentra en estado Temporal, hasta que se realice la respectiva conexión y sólo se generará cobros cuando se active definitivamente en el sistema, mientras se encuentre en estado temporal no se genera factura.

## **FUNDAMENTOS LEGALES APLICABLES AL CASO EN ESTUDIO**

**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.

*“La Ley 142 de 1994, en su artículo 158, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, dispone lo siguiente:*

*“... toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*

*Pasado este término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.*

**PARÁGRAFO.** *Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de “petición”, comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario”.*

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

#### **RESUELVE:**

Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, declarar **NO PROCEDENTE** la petición interpuesta por el (la) señor (a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO.

Conforme a lo establecido en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, le hago saber que contra la presente decisión tiene derecho a interponer los recursos de reposición ante este Departamento y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual dispone del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación del presente oficio; igualmente le informo que se dará aplicación a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en cuanto que 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 (5) períodos de facturación.

Dado en PEREIRA, el 22 DE ABRIL DE 2019

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

**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. 6275-52 de 22 DE ABRIL DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>6275-52</b>
Fecha Resolución	22 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	2 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	3 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	YANETH MARIN
Matrícula No	1608124
Dirección para Notificación	CR 12 A # 8- 42 PS 3 COROCITO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 22 DE ABRIL DE 2019

Señor (a):

**YANETH MARIN**

CR 12 A # 8- 42 PS 3 - COROCITO

Teléfono: 3154138867

PEREIRA

**DERECHO DE PETICIÓN:**

**No. 6275 Radicado el 1 DE ABRIL DE 2019**

**Matricula No.:**

**1608124**

Calidad del Peticionario:

Propietario

Causal de la Petición:

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO POR SOLICITUD DE ARREGLO I  
DE ALCANTARILLADO

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN:** USUARIO SOLICITA QUE LE RESPONDAN A LAS SOLICITUDES GENERADAS , PARA EL ARREGLO DE UN INCONVENIENTE EN UNA TAPA DE ALCANTARILLADO AL FRENTE DE LA VIVIENDA . VER ANEXOS Y CD.

**CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA  
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**

En atención a su escrito petitorio radicado el 1° DE ABRIL DE 2019, nos permitimos informar que se remitió la petición a la Subgerencia de Operaciones, para que el Departamento de Saneamiento Hídrico, revisara el caso particular reportado por la señora Yaneth Marín, quien manifiesta haberse visto afectada por el ruido que ocasiona al paso de los vehículos sobre una tapa de alcantarillado ubicada al frente de su vivienda con dirección Cra 12 N° 8-42. Situación que había denunciado en varias oportunidades sin obtener respuesta positiva a la misma al respecto la Subgerencia de Operaciones remitió la siguiente comunicación:

*No podemos responder por la calidad de la tapa en ningún momento porque no fue instalada por la Empresa, pues las obras ejecutadas en esta vía fueron construidas hace aproximadamente 3 años por el Municipio de Pereira mediante Rubros de Valorización sin que se hiciera entrega alguna de la nueva infraestructura de alcantarillado a la Empresa.*

*Debido al tráfico pesado del sector y al material defectuoso de las tapas, tal como lo indica la usuaria, y a pesar de haberse hecho trabajos de soldadura desde inicios del año pasado a varias tapas del sector por solicitud entre otras de la Señora GLADYS SUAREZ DE TORRES, Administradora del Edificio San Juan de Borja, los trabajos de soldadura fallaron. Lo anterior puede verificarse de acuerdo a las órdenes de servicio N°2762832, 2674214 y 2707530.*

*En cuanto a las 3 solicitudes presentadas por la usuaria (2445822, 2854185 y 2858983), nos excusamos porque tuvimos en esas fechas problemas de orden logístico como que el operario del soldador se encontraba en vacaciones, luego hubo problemas con el equipo de soldadura y errores de tipo humano por la tardanza en dar respuesta en los tiempos requeridos.*

*No obstante, el día 9 de abril de 2019 a través de uno de los contratos de apoyo con que cuenta la Subgerencia de Operaciones, por fin pudimos dar solución a la problemática del sector, esperando subsanar en algo las molestias ocasionadas a la comunidad afectada.*

En cuanto al Silencio Administrativo, que invoca, se le aclara que este se da cuando se presentan Peticiones, Quejas o Recursos de Reposición y los efectos a reconocer deben tratarse exclusivamente a negativa, suspensión, terminación, corte y facturación del servicio que la empresa le esté prestando al usuario pero no opera para solicitudes de revisiones o corrección de tapas mal instaladas.

***CONCEPTO 178 DE 13 DE MARZO DE 2014 (13 marzo) SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS*** Explica el Concepto transcrito que la empresa prestadora cuenta con un término de 15 días hábiles para responder las peticiones, quejas o recursos que son elevados ante ella; si no lo hace en este tiempo, habrá violado el régimen legal al cual está sometido y podrá, previa investigación, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, imponer la sanción que corresponda por la inobservancia.

*Ahora bien, dicha omisión no deja al usuario o suscriptor que allegó la petición, queja o recurso desprotegido, toda vez que incumplido el término, se entiende que la solicitud o peticiones elevadas han sido resueltas a favor del petente o solicitante, fenómeno jurídico que se conoce como **silencio administrativo positivo**, configurado éste, la prestadora deberá, dentro de las 72 horas siguientes, reconocer al usuario los efectos de dicho silencio.*

**Los efectos a reconocer deben referirse exclusivamente a negativa, suspensión, terminación, corte y facturación del servicio que la empresa le esté prestando al usuario.**

## **FUNDAMENTOS LEGALES APLICABLES AL CASO EN ESTUDIO**

*“La Ley 142 de 1994, en su artículo 158, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, dispone lo siguiente:*

*“... toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*

*Pasado este término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.*

**PARÁGRAFO.** Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de “petición”, comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario”.

**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.”

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

### **RESUELVE:**

Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, declarar NO PROCEDENTE la petición en cuanto a los efectos del Silencio Administrativo, interpuesta por el (la) señor (a) YANETH MARIN. pero la Subgerencia de Operaciones, aunque no le correspondía, procedió a revisar la tapa y dar solución al inconveniente que se presentaba en este Sector.

Conforme a lo establecido en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, le hago saber que contra la presente decisión tiene derecho a interponer los recursos de reposición ante este Departamento y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual dispone del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación del presente oficio; igualmente le informo que se dará aplicación a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en cuanto que 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 (5) períodos de facturación.

Dado en PEREIRA, el 22 DE ABRIL DE 2019

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 233855-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ELENA ALZATE LONDOÑO** 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>233855-52</b>
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	2 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	3 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA ELENA ALZATE LONDOÑO
Matrícula No	1048156
Dirección para Notificación	CS 70 NUEVO CAIMALIITO

**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. 233855-52

DE: 22 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233855 de 2 DE ABRIL DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) MARIA ELENA ALZATE LONDOÑO identificado con C.C. No. 42025197, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 233855 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1048156 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CS 70 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.1048156, actualmente cuenta con el código catastral N° 050000010001565 y equipo de medida No. 0715MMCEL68502AA, a nombre de la señora MARIA ELENA ALZATE LONDOÑO.

Por otro lado, se encontró que el predio de matrícula No. 19545190, a nombre de la señora MARIA ELENA ALZATE LONDOÑO, no cuenta con numero de ficha catastral, situación que nos impide resolver de manera efectiva su inconformidad, por lo cual, se le solicita de la manera más acomedida, aportar un CERTIFICADO donde se pueda confirmar el número de ficha catastral perteneciente al bien, con el fin de realizar las modificaciones pertinentes en aras de satisfacer sus pretensiones.

Se le aclara a la usuaria que mientras cumpla con su obligación de pagar las facturas pertenecientes a la matrícula No. 19545190, no se procederá con el corte del servicio prestado a través del equipo de medida No. P1415MMRSA49554AA

Por último, se informa que con el ánimo de acelerar el trámite y evitar incomodidades para el usuario, al momento de aportar el certificado solicitado en las instalaciones de nuestra empresa, requerir directamente al analista SEBASTIAN MORENO para hacer entrega personal del mismo.

### FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA ELENA ALZATE LONDOÑO identificado con C.C. No. 42025197 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 ELENA ALZATE LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 70 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 ELENA ALZATE LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1048156 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 22 DE ABRIL DE 2019

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 233861-52 de 22 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DAVID 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>233861-52</b>
Fecha Resolución	22 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	2 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	3 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	DAVID GRAJALES
Matrícula No	19609462
Dirección para Notificación	CALLE 153 # 23 - 41 MZ 1 CS 4 GALICIA

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

**Resolución No. 233861-52**

DE: 22 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233861 de 2 DE ABRIL DE 2019

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

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 2 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) DAVID GRAJALES identificado con C.C. No. 1088272182, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 233861 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19609462 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CALLE 153 # 23 - 41 MZ 1 CS 4 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No.19609462**, perteneciente a la **Mz 1 Cs 4 – Sol de Galicia**, se ha facturado de la siguiente manera:

- **MEDIDOR:** P1615MMRSA82463AA

Periodos 2019/2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Marzo</b>	28 m3	11 m3	17 m3	17 m3	Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Febrero</b>	11 m3	10 m3	1 m3	1 m3	Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Enero</b>	10 m3	10 m3	0 m3	0 m3	Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Diciembre</b>	10 m3	10 m3	0 m3	0 m3	Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Noviembre</b>	10 m3	10 m3	0 m3	0 m3	Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **3 de Abril del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado, medidor trocado, debe de quedar así: Matrícula 19609462 dirección manzana 1 casa 4 sol de galicia medidor P1615MMRSA82462AA con lectura 154 m3.**

**El medidor P1615MMRSA82463AA con lectura 34 m3 pertenece a la manzana 1 casa 3 sol de galicia del cual no es posible obtener matrícula ya que el predio está solo.”** Situación que deja ver la inconsistencia presentada al existir medidores trocados.

Por lo cual se procedió a analizar el consumo de la matrícula **19609463** perteneciente a la **Mz 1 Cs 3 – Sol de Galicia**, encontrándose la siguiente facturación:

- **MEDIDOR:** P1615MMRSA82462AA

Períodos 2018-2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Marzo</b>	151 m3	149 m3	2 m3	2 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Febrero</b>	149 m3	146 m3	3 m3	3 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Enero</b>	146 m3	140 m3	6 m3	6 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Diciembre</b>	140 m3	134 m3	6 m3	6 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Noviembre</b>	134 m3	131 m3	3 m3	3 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Con base en la observación del funcionario en la visita del **3 de Abril del 2019**, se pudo encontrar que las matrículas en mención tienen los medidores trocados, por lo cual se creó la orden de trabajo **N° 2876758** al departamento de medición para que efectúen el destroqué de los medidores y actualicen de manera efectiva la información de las matrículas respecto a los aparatos de medida.

Del mismo modo se creó orden de trabajo **N° 2876760** con destino al departamento de facturación para que efectúen las modificaciones pertinentes en el sistema de lectura y facturación.

De este modo se evidencia que para el periodo **Noviembre 2018** el consumo facturado fue de **0 m3**, siendo realmente según el medidor respectivo un consumo de **3 m3**; para **Diciembre 2018** el consumo facturado fue de **0 m3**, siendo realmente según el medidor respectivo un consumo de **6 m3**; para el periodo **Enero 2019** el consumo facturado fue de **0 m3**, siendo realmente según el medidor respectivo un consumo de **6 m3**; para el periodo de **Febrero 2019** el consumo facturado fue de **1 m3**, siendo realmente según el medidor respectivo un consumo de **3 m3**; y para el periodo de **Marzo 2019** el consumo facturado fue de **17 m3**, siendo realmente según el medidor respectivo un consumo de **2 m3**, en este orden se puede concluir que:

Períodos 2018-2019	Consumo Facturado	Consumo Real	Diferencia
<b>Marzo</b>	17 m3	2 m3	+ 15m3
<b>Febrero</b>	1 m3	3 m3	- 2 m3
<b>Enero</b>	0 m3	6 m3	- 6m3
<b>Diciembre</b>	0 m3	6 m3	- 6 m3
<b>Noviembre</b>	0 m3	3 m3	- 3 m3
<b>Total</b>	18 m3	20 m3	- 2m3

**El medidor P1615MMRSA82462AA- perteneciente realmente a la matrícula 19609462 tiene un saldo pendiente de 2 m3**

Se aclara que se realiza únicamente el ajuste en los últimos 5 periodos de facturación, facultados en el artículo 154 de la ley 142 de 1994 el cual establece en uno de sus incisos lo siguiente: “... **En ningún caso, proceden**

reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.”

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19609462** con el medidor **P1615MMRSA82463AA** por la Empresa, respecto a los períodos de **Noviembre 2018, Diciembre 2018, Enero 2019, Febrero 2019 y Marzo 2019 por un total de 18 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se está facturando con un medidor que no corresponde al consumo real del predio, siendo el medidor correcto **P1615MMRSA82462AA**, el cual tiene un consumo real de **20 m3** en dichos periodos, de igual modo se pudo establecer al realizar la comparación de consumos que el predio reclamante tiene un saldo pendiente de **2 m3** los cuales no serán cobrados debido a la inconsistencia presentada, para concluir se indica que los consumos de los periodos reclamados **NO SERAN OBJETO DE RELIQUIDACION**, ya que al predio se le facturo un consumo menor al que realmente tuvo en los periodos susceptibles de modificación, este Departamento ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

### FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

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

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

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

- **Artículo 154 de la ley 142 de 1994** que ordena lo siguiente:

*El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos*



*de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

*No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.*

*El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. 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 DAVID GRAJALES identificado con C.C. No. 1088272182 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) DAVID GRAJALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 153 # 23 - 41 MZ 1 CS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DAVID GRAJALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19609462 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 22 DE ABRIL DE 2019

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 233867-52 de 22 DE ABRIL DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>233867-52</b>
Fecha Resolución	22 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	2 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	3 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	RAFAEL ANGEL MORENO PEREZ
Matrícula No	500009
Dirección para Notificación	CS 406 NUEVO CAIMALIITO

**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. 233867-52**

DE: 22 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233867 de 2 DE ABRIL DE 2019

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

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 2 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) RAFAEL ANGEL MORENO PEREZ identificado con C.C. No. 1410353, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 233867 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 500009 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CS 406 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **500009**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Marzo</b>	207 m3	205 m3	2 m3	107 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>2 m3 + 105 m3</b> acumulados = <b>107 m3</b> . (Art. 146-Ley 142/94) <b>100 m3</b> pendientes por facturar.
<b>Febrero</b>	205 m3	116 m3	89 m3	0 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>0 m3</b> . (Art. 146-Ley 142/94); <b>89 m3</b> pendientes por facturar + <b>116 m3</b> pendientes de Ene. 2019 = <b>205 m3</b>
<b>Enero</b>	116 m3	0 m3	116 m3	0 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>0 m3</b> . (Art. 146-Ley 142/94); <b>116 m3</b> pendientes por cobrar.

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **5 de Abril del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia de la señor JUAN D. RESTREPO, identificado con CC N° 1.193.263.594, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: **“Se revisó el predio, no existen fugas, instalaciones en buen estado, viven siete personas. Lectura Actual: 209 m3.”**

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **27 de Marzo del 2019**, en donde manifiestan que **“Se revisó**

**el predio con el geófono y NO existen fugas internas de agua, instalaciones en buen estado. “**

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

- *En el periodo de **Enero 2019** se generó una diferencia de lectura de **116 m3**, de los cuales se le facturaron **0 m3** por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **116 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Febrero 2019** se generó una diferencia de lectura de **89 m3**, de los cuales se le facturaron **0 m3** por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **89 m3** pendientes por facturar, que sumados a los **116 m3** acumulados de **Enero 2019** arrojan un total de **205 m3** pendientes por facturar*
- *En el periodo de **Marzo 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **2 m3**, a los cuales se le sumaron **105 m3** acumulados de periodos anteriores para el total de **107 m3** facturados en este periodo, de este modo permanecen **100 m3** pendientes por facturar.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **500009** por la Empresa, respecto al periodo de **Marzo 2019 por 116 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES:**

Lo anterior con fundamento legal en:

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:
  - **“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.**
  - **Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o**

**con base en aforos individuales.**

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por RAFAEL ANGEL MORENO PEREZ identificado con C.C. No. 1410353 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) RAFAEL ANGEL MORENO PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 406 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: RAFAEL ANGEL MORENO PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 500009 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 22 DE ABRIL DE 2019

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 233873-52 de 22 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LESBIA HENAO VALENCIA** 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>233873-52</b>
Fecha Resolución	22 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	2 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	3 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA LESBIA HENAO VALENCIA
Matrícula No	765057
Dirección para Notificación	CR 11 # 82- 50 LT 26 MATECANA

**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. 2871663

## Resolución No. 233873-52

DE: 22 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233873 de 2 DE ABRIL DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) MARIA LESBIA HENAO VALENCIA identificado con C.C. No. 42115444, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233873 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 765057 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 11 # 82- 50 LT 26 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-2.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **765057**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	383 m3	358 m3	25 m3	25 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	358 m3	335 m3	23 m3	23 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio, practicada el día **3 de Abril del 2019**, en presencia del (la) señor (a) MARIA L. HENAO, identificado (a) con CC N° 42.115.444, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado, favor corregir dirección, dirección real es carrera 11 número 82-26 nacederos. Lectura Actual: 392 m3.”** Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **765057** por la Empresa, respecto al período de **Febrero 2019 por 23 m3 y Marzo 2019 por 25 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llego a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la elevada utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

### FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** **Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA LESBIA HENAO VALENCIA identificado con C.C. No. 42115444 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 LESBIA HENAO VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 82- 50 LT 26 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 LESBIA HENAO VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 765057 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 22 DE ABRIL DE 2019

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 233869-52 de 22 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIO CESAR ALZATE VELEZ** 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>233869-52</b>
Fecha Resolución	22 DE ABRIL DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	2 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	3 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	JULIO CESAR ALZATE VELEZ
Matrícula No	477109
Dirección para Notificación	CR 25 # 69- 19 PS 1 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. 2871665

## Resolución No. 233869-52

DE: 22 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233869 de 2 DE ABRIL DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) JULIO CESAR ALZATE VELEZ identificado con C.C. No. 10023680, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233869 consistente en: COBROS POR PROMEDIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 477109 Ciclo: 11 ubicada en: CR 25 # 69- 19 PS 1 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-2**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **477109**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	0 m3	0 m3	0 m3	15 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	0 m3	0 m3	0 m3	15 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	0 m3	0 m3	0 m3	15 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **3 de Abril del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, en presencia del (la) señor (a) PAOLA BUITRAGO, identificado (a) con CC N° 42.139.818, realizando la siguiente observación: **“Se revisó el predio, el medidor está funcionando normalmente no está frenado, no utilizan el servicio, no tienen conexiones de agua en este local, es de anotar que el medidor es nuevo, pagan el servicio con la matrícula número 476473. Lectura Actual: 0 m3”**

Con relación al consumo facturado, como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de previa, acerca de que el **medidor se encuentra frenado**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio en el periodo de **Enero 2019, Febrero 2019 y Marzo 2019** por **15 m3** en cada uno de ellos.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **3 de Abril**, en donde se aclara que el predio no utiliza el servicio, no tiene conexiones de agua y el medidor se encuentra en buen estado, se hace evidente que se presentó una anomalía en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 477109** por la Empresa, respecto al período de

Enero 2019 por 15 m3, Febrero 2019 por 15 m3 y Marzo 2019 por 15 m3 NO SON CORRECTOS, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar 60 m3 de la siguiente manera: Enero 2019 de 15 m3 a 0 m3; Febrero 2019 de 15 m3 a 0 m3 y Marzo 2019 de 15 m3 a 0 m3, actuando de conformidad con la Ley 142 de 1994.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -233867 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-3	483	0	15	0	15173	-15173
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-2	483	0	15	0	15173	-15173
AJUSTE A LA DECENA	2019-1	483	0	0	-5	0	-5
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-1	483	0	15	0	13660	-13660
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-3	483	0	15	0	13660	-13660
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	483	0	0	-5	-1	-4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-2	483	0	15	0	13660	-13660
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-1	483	0	15	0	23271	-23271
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-2	483	0	15	0	25848	-25848
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	483	0	0	-5	-1	-4
VERTIMIENTO ALCANTA	2019-3	483	0	15	0	25848	-25848

RILLADO							
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-2	483	0	15	0	23271	-23271
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-3	483	0	15	0	23271	-23271
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-1	483	0	15	0	25848	-25848
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-1	483	0	15	0	15173	-15173

### FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por JULIO CESAR ALZATE VELEZ identificado con C.C. No. 10023680 por concepto de COBROS POR PROMEDIO 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) JULIO CESAR ALZATE VELEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 25 # 69- 19 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JULIO CESAR ALZATE VELEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 477109 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 22 DE ABRIL DE 2019

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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