

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. 7164-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	7164-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	DAVER ALVAREZ CUELLAR
Matrícula No	5389
Dirección para Notificación	CL 3 # 17- 31 SAN JUDAS

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

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 15 DE ABRIL DE 2019, el señor(a) DAVER ALVAREZ CUELLAR, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2019-2, 2019-3, 2019-4, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 22 DE ABRIL DE 2019, y en tal revisión se detectó que el medidor 0315MMCB046130AA que pertenece al predio con matrícula No 5389, tenía una lectura acumulada de 2492 M3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura, sin embargo el medidor no cumple las condiciones técnicas exigidas por la empresa debido al AVANCE TECNOLÓGICO. el medidor debe ser cambiado.

Considerando que no hay aprovechamiento del servicio en este predio, en los periodos de FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2019, se procede a la reliquidación de los consumos por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-24755** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 5389.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2019-2	414	0	7	0	-2606	2606
1095	2019-4	414	0	7	0	-2606	2606
2108	2019-4	414	0	0	0	-3	3
2500	2019-4	414	0	7	0	10860	-10860
2108	2019-3	414	0	0	0	-3	3
2500	2019-2	414	0	7	0	10860	-10860
1095	2019-3	414	0	7	0	-2606	2606
2500	2019-3	414	0	7	0	10860	-10860

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **e0350**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 225-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	225-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	PAULO ANDRES MURIEL MONTES
Matrícula No	305144
Dirección para Notificación	CL 35 # 4- 29 CAÑARTE

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, 23 DE ABRIL DE 2019

Señor (a):
PAULO ANDRES MURIEL MONTES
CL 35 # 4- 29 Barrio Cañarte
Teléfono: 3137459000
Pereira

Radicación: 225 del 4 DE ABRIL DE 2019
Matrícula: 305144
Móvil de la Queja: DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO SOLICITA SE ORGANICE LA SITUACION DEL MEDIDOR # P1315MMCEL39378AA UBICADO EN LA MAT: 305144 Y QUE EL COBRO SEA CUBIERTO POR LA EMPRESA Y NO POR ÉL, YA QUE FUE POR UN DAÑO OCASIONADO POR UN FUNCIONARIO

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

En atención a la queja radicada el 4 DE ABRIL DE 2019, se revisó en el sistema de información comercial y se observa que efectivamente personal de la Subgerencia de Operaciones, atendió llamado realizado por la línea 116, por el cual reportaron fuga en el medidor de la matrícula 305136, y se reparó el escape y se instaló medidor nuevo el día 31 de marzo de 2019.

Con el fin de atender la solicitud de la usuaria de la matrícula 305144, correspondiente al predio ubicado en la Calle 35 4-29, se envió a personal del Grupo de Medición, a verificar la novedad reportada por el sr. Muriel, y se observa la prestación del servicio directo y no se encuentra el nexo causal entre el cambio del medidor de la matrícula 305136 y el daño presentado en la medidor del predio vecino con matrícula 305144, porque se encuentran en cajas de protección diferentes.

Por lo cual se le solicita al señor Paulo Andres Muriel, aportar las pruebas suficientes para demostrar los hechos que enuncia, al manifestar que el funcionario de la Empresa, al efectuar el trabajo en la matrícula 305136, le ocasionó el daño a su medidor, porque no adjunta pruebas idóneas para demostrar la responsabilidad del funcionario de la Empresa.

Que para finalizar, este Departamento procede a informar que si el sr Muriel considera que la Empresa está en la obligación de efectuar la instalación del medidor asumiendo el costo por el daño que se hubiese causado, deberán aportar las evidencias o esclarecer los hechos controversiales mediante los medios probatorios que la legislación procesal

consagra para tal fin, **pruebas que deberán ser presentadas mediante oficio dirigido a la Subgerencia de Operaciones, en el archivo central de la Empresa,** ubicado a la entrada del Centro de Servicios en el Edificio Torre Central, para que se analice la procedencia jurídica de la misma. De lo contrario deberá asumir el usuario el valor de la instalación del medidor, porque la legislación vigente, establece que el suscriptor y/o usuario, es el responsable de mantener en buen estado la acometida y el equipo de medida.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) PAULO ANDRES MURIEL MONTES identificado con C.C. No. 9873948 por concepto de DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) PAULO ANDRES MURIEL MONTES enviando citación a Dirección de Notificación: CL 35 # 4- 29 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente


Proyectó: e0350

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

Datos Radicación

Proceso RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION Predio 305136 Número 2870718
 Clase MANTENIMIENTO CORRECTIVO
 Fecha radicación 30/03/2019 4:40:01 p. Vence 02/04/2019 4:40:01 p. Solicitante
 Observaciones (VENE de la Solicitud Nro:2870716) RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - MANTENIMIENTO CORRECTIVO - MEDIDOR CON FUGA. FUGA EN MEDIDOR . Tel: 3137459000.

Datos Tarea

Tarea actual (310) ASIGNAR ORDEN DE TRABAJO Número ejecución 7501041
 Area OPERACIONES Responsable *
 Fecha tarea 30/03/2019 5:59:03 p. Fecha finaliza 31/03/2019 Vence 02/04/2019 5:59:03 p. Realizo cobro 
 Num. cuotas Vlr. cobro Interes Vlr. cuota

Ejecuciones

Observaciones	Funcionario	Porcentaje	Usuario	Nombre usuario	Fecha
	JORGE ENRIQUE CORTES ARZINAS	100%	smartorder		31/03/2019

Subgerencia de Operaciones, Atendió el llamado para reparar fuga en el medidor del vecino.

Datos Radicación >> Datos Tarea >> Anexos >> [extos >>

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. 237-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	237-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	ORLANDO EMISER VALENCIA PINEDA
Matrícula No	755405
Dirección para Notificación	MZ 25 CS 4 2500 LOTES SECTOR A

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 23 DE ABRIL DE 2019

Señor (a):
ORLANDO EMISER VALENCIA PINEDA
MZ 25 CS 4 2500 LOTES Sector A Comun. VILLA KENNEDY
Teléfono: 3133750174
Pereira

Radicación: 237 del 22 DE ABRIL DE 2019
Matrícula: 755405
Móvil de la Queja: DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO INCONFORME POR UN DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA EL DIA 14 DE ABRIL, INDICA QUE REPORTO UN DAÑO EN LA LLAVE DE PASO Y EL FUNCIONARIO QUE REALIZO LA REPARACION OCASIONO UN DAÑO EN LA TUBERIA DE GAS DE LA CUAL LA REPARACION DEJA UNA FACTURA POR VALOR DE \$299.700. SOLICITA SE ASUMA LA FALLA DE SERVICIO POR PARTE DE AGUAS Y AGUAS Y SE EFECTUE EL PAGO POR LA REPARACION DE LA TUBERIA DE GAS. VER DOCUMENTO ADJUNTO.

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

En atención a la queja radicada el 22 DE ABRIL DE 2019, se revisó en el sistema de información comercial y se observa que efectivamente el usuario reportó por medio de la Línea 116 daño en la llave de paso, y requería su cambio para poder reparar fuga interna en el predio ubicado en la mna 25 cs 4 Sector A 2500 lotes, Comunidad Villa Kennedy y la Empresa atendió el requerimiento del usuario por medio de las solicitudes N° 2874835 y 2875083, el día 14/04/2019, pero el usuario en el escrito que radicó el día 22 de abril de 2019, no aporta las pruebas suficientes para demostrar los hechos que enuncia, al manifestar que el funcionario de la Empresa, al efectuar el cambio de la llave de paso, ocasionó el daño en la tubería del gas del predio, las pruebas que adjunta de un pantallazo del informe de Efigas, no es idónea y las fotografías no son claras y con ello no demuestra la responsabilidad del funcionario de la Empresa.

Que para finalizar, este Departamento procede a informar que los suscriptores y/o usuarios que consideren que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios está en la obligación de efectuar una indemnización por concepto de daños o perjuicios que les hubiese causado, deberán aportar las evidencias o esclarecer los hechos controversiales mediante los medios probatorios que la legislación procesal consagra para tal fin, pruebas que deberán ser presentadas en la dependencia de la Secretaria General de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira para que se analice la procedencia jurídica de la misma.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) **ORLANDO EMISER VALENCIA PINEDA** identificado con C.C. No. 4501845 por concepto de **DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será **NOTIFICADA**, de manera personal al señor(a) **ORLANDO EMISER VALENCIA PINEDA** enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 25 CS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se **INFORMA** que contra la presente decisión **NO** procede ningún recurso, por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994**.

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **e0350**

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

Datos Radicación					
Predio	755405	Número	2875083		
Proceso	RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION		Clase	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	
Fecha radicación	12/04/2019 2:05:29 p.	Vence	15/04/2019 2:05:29 p.	Solicitante	
Observaciones	(VIENE de la Solicitud Nro:2874835) RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - MANTENIMIENTO CORRECTIVO - CAMBIO LLAVE CONTENCIÓN DAÑADA. CAMBIO LLAVE DE PASO DAÑADA TIENEN FUGA INTERNA. DIR: MZ 25 CS 4 PS 1 VILLA KENNEDY TEL: 3276724 . Tel: 3276724.				
Datos Tarea					
Tarea actual	(310) ASIGNAR ORDEN DE TRABAJO		Número ejecución	7531776	
Area	OPERACIONES		Responsable	*	
Fecha tarea	13/04/2019 3:09:57 p.	Fecha finaliza	14/04/2019 10:48:24 a.	Vence	16/04/2019 3:09:57 p.
Num. cuotas		Vr. cobro		Interes	
				Vr. cuota	
Ejecuciones					
Observaciones	Funcionario	Porcentaje	Usuario	Nombre usuario	Fecha
	JOSE ALEXIS MOSQUERA HERNANDEZ	100%	smartorder		14/04/2019 10:48:24 a. m

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. 18862-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

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

Recurso No	18862-52
Fecha Resolución Recurso	23 DE ABRIL DE 2019
RECLAMO	233591 de 2 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUZ DOLLY TABORDA DE PADILLA TABORDA DE PADILLA
Identificación del Peticionario	42058461
Matrícula No.	653063
Dirección para Notificación	AVD LAS AMERICAS#54-10 CS130 BOSQUES DE STA ELENA2 SIN BARRIO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 18862-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18862 DE 3 DE ABRIL DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233591 DE 21 DE MARZO 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUZ DOLLY TABORDA DE PADILLA TABORDA DE PADILLA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42058461 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233591-52 de 2 DE ABRIL DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 653063 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 18 # 23- 61 PS 3, Barrio PROVIDENCIA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 3 DE ABRIL DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo facturado, y no hay daños, solicitó nueva revisión para verificar si están trocados los medidores, así: al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el **día 04 de abril de 2019** donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida registraba una lectura acumulada de 1117 **m3**, habitan tres personas, las instalaciones, la acometida y el medidor **P0915MMCCA104807AA** se observaron en buen estado, no se encuentra trocado, el número de medidor que tiene instalado y grabado en el sistema es correcto.

En el acto administrativo N° 233591-52 del 2 de abril de 2019, se le informó lo siguiente:

En el periodo de febrero de 2019 en el predio se presentó una desviación significativa del consumo, por tal razón el día 23 de febrero de 2019 a las 10:35 AM, se le notificó a la usuaria que en el predio se había presentado una desviación significativa en el consumo la cual se encontraba dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto en cumplimiento en lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD No 006 de 2006 (Circular del Debido Proceso) se le comunicó que el Departamento Previa a la Facturación realizaría una diligencia de Revisión Técnica al inmueble para investigar las posibles causas que originaron el incremento, la cual se realizaría el día 28 de febrero de 2019 a las 11:00 AM, de igual manera se le solicita a la usuaria estar presente en la diligencia. La notificación de diligencia de revisión fue firmada por el señor Jaime Oviedo.

Se visitó el inmueble el día y la hora señalada, se revisaron las instalaciones internas y se pudo observar que se encontraban en buen estado.

La visita realizada por el equipo de Previa a la facturación para efectos de investigar las causales que generaron la desviación del consumo facturado fue atendida por el señor Jaime Oviedo identificado con la C.C. No 79111015, en la que no se presentó observación alguna por parte del usuario o suscriptor del inmueble; la Empresa actuó de conformidad con lo establecido por la circular externa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios No 006 de 2007 y en concordancia con el artículo 29 de la Constitución Nacional.

*La Empresa con base a lo estipulado en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedió a cobrar el consumo en base promedio histórico del inmueble correspondiente al periodo de febrero de 2019, en este periodo la diferencia de lectura fue de 54 mt³ y la Empresa cobro en base al promedio histórico del predio que era de 5 mt³ quedando pendiente **por facturar 49 mt³**.*

*Para el periodo de **marzo de 2019** la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida fue de **8 mt³** y este Departamento pudo establecer que la lectura del predio era real, las instalaciones internas se encontraba en buen estado, por tal razón se procedió al cobro del consumo pendiente de la siguiente manera: **49 mt³ del periodo de febrero de 2019**, más la diferencia de lectura del periodo de marzo de 2019 que fue de 8 mt³ lo que nos da un **total de 57 mt³** que es el consumo objeto del reclamo.*

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de febrero y marzo de 2019 son correctos y no serán objeto de modificación alguna, ya que fueron registrados por el equipo de medida

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de **MARZO de 2019**, cobrando el consumo que registró el medidor en dicho periodo equivalente a **8 m³**.

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

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.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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.

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

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

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores."

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-160460** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	483	8	57	12411	88429	-76018
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-3	483	0	0	-5	-2	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLA	2019-3	483	8	57	13786	98222	-84437

DO							
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	483	0	0	-4	-1	-2

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por LUZ DOLLY TABORDA DE PADILLA TABORDA DE PADILLA en contra de la Resolución No. 233591-52 de 2 DE ABRIL DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 653063 la suma de **-160460**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 2019



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. 18863-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

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

Recurso No	18863-52
Fecha Resolución Recurso	23 DE ABRIL DE 2019
RECLAMO	233262 de 14 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA LEONEL RIOS
Identificación del Peticionario	42073763
Matrícula No.	19617142
Dirección para Notificación	CL 73 G CS 34 LA ALBANIA

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 18863-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18863 DE 3 DE ABRIL DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233262 DE 4 DE MARZO 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUZ MARINA LEONEL RIOS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42073763 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233262-52 de 14 DE MARZO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula No. 19617142 Ciclo 12, ubicada en la dirección CL 73 G CS 34, Barrio LA ALBANIA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 3 DE ABRIL DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto cobro de la conexión de alcantarillado, el valor de las cuotas tan altas, solicita que la Empresa le haga un descuento considerable y que la Empresa le haga propuesta de pago ampliando las cuotas de la financiación, en otro escrito adjunto considera que la Empresa toma posición dominante, vulnerando sus derechos por el costo exorbitante, la empresa no construyó la caja de inspección, porque ya estaba hecha, se limitaron a romper un pequeño orificio para conectar el tubo; que tiene un niño discapacitado y no tiene recursos para pagar la obra realizada, solicita revocar la Resolución 233262-52 del 14 de de marzo de 2019, por la posición dominante e inconsistencias en la facturación del cobro de obras no realizadas como es la caja de inspección completa con tapa de protección, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que la Empresa que represento, mediante el acto administrativo N°. 233262-52 de 14 DE MARZO DE 2019 resolvió la reclamación, en el siguiente sentido: “[...] **ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUZ MARINA LEONEL RIOS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42073763 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución. [...]”.

Que frente al reclamo que resolvió desfavorablemente la reclamación interpuesta el día 4 de marzo de 2019, la señora LUZ MARINA LEONEL RIOS interpuso recurso de reposición el día 3 de abril de 2019, en cuanto a la determinación empresarial de Declarar NO PROCEDENTE la solicitud.

Que en virtud de que la etapa procesal administrativa para recurrir no permite la interposición de nuevas pretensiones, como lo es extender a otros asuntos la reposición, en la presente instancia administrativa la empresa solamente se pronunciará respecto de las pretensiones

sobre las cuales versó el reclamo y en el acto administrativo objeto de revisión se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE MARZO DE 2019 por parte del equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA107339AA el cual registra una lectura acumulada de 81 m3. la zona no esta pavimentada, la acometida de alcantarillado se hizo en tierra, la distancia de la caja de inspección a la recamara del sector es de aproximadamente 15 mt. **La inconformidad de la sra. LUZ MARINA LEONEL RIOS, es por el cobro de la conexión de alcantarillado, argumentando que ella hizo la caja de inspección, SE OBSERVA QUE LA ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO FUE HECHA EN TIERRA Y LA RECAMARA ESTA A 15 MT APROXIMADAMENTE. USUARIA AFIRMA QUE ELLA HIZO LA CAJA DE INSPECCIÓN.***

*Que el costo de la construcción y mantenimiento de las acometidas, las debe asumir el propietario del inmueble o el suscriptor, por mandato legal distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplimiento No **378573238**, corresponde a la conexión que solicitó la señora LUZ MARINA LEONEL RIOS, para el predio con matrícula No **19617142**, ubicado en la CL 73 G CS 34 LA ALBANIA QUEBRADA EL OSO VIA 3 CANCHAS, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo. La Empresa suministró la tubería novafort 13 mt, fue necesario hacer ruptura en tierra de 12.30 x 0.50 x1.0 mt profundida aproximada de 1 mt, y de ancho 0.50 mt.*

En la revisión técnica efectuada el día 7 de marzo de 2019, se observó que efectivamente se realizó obra en tierra para conectar la acometida de alcantarillado del predio reclamante. Se adjunta copia de la orden de trabajo 2825890, la cual fue recibida a satisfacción por la sra LUZ MARINA LEONEL RIOS, identificada con la cédula de ciudadanía N° 42.073.763.

manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No 19617142 para que pueda acceder al servicio de alcantarillado en forma continua y eficiente,

Si considera que el valor de las cuotas mensuales, esta muy alto para su capacidad económica, se le informa que puede solicitar con la Jefe del Departamento de Cartera y Facturación, estudiar su caso particular, para ampliar las cuotas de la financiación.

En cuanto a los argumentos expuestos en los escritos de recursos, que presentó, es pertinente aclarar a la señora LUZ MARINA, que la Empresa no toma posición dominante ni vulnera sus derechos como usuario al efectuar el cobro del trabajo realizado para la conexión de alcantarillado, desde la caja de inspección hasta la red de alcantarillado del sector, y en la orden de trabajo 2825890, con firma de recibido de la recurrente, se liquidaron 12.30 mt de obra civil en zona verde, y la caja de inspección con tapa, si bien usted afirma haberla construido, no ha demostrado con ninguna prueba tal afirmación, porque la Empresa liquida la construcción e incluyendo la tapa, las cuales son indispensables para realizar la conexión correcta del alcantarillado, y para efectuar tal trabajo, al usuario solo se le exige tener el hueco donde se va a contruuir la caja de inspección; la Empresa realiza los trabajos respectivos para que el predio pueda vertir las aguas servidas a la red del sector, y dicho costo debe ser asumido por el usuario, con fundamento en la legislación vigente, y el valor que se liquida por metros lineales es un valor global, el cual incluye mano de obra, excavación, relleno y materiales utilizados.

En cuanto, a la financiación del valor total de la orden de trabajo, se le reitera que la Jefe del Departamento de Facturación y Cartera, puede analizar el caso particular y ampliar el número de las cuotas, de acuerdo a su capacidad económico, sin superar las 60 cuotas, a la fecha esta grabado a 36 cuotas mensuales.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó la conexión nueva de la acometida de alcantarillado en el inmueble con matrícula 19617142 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo total del trabajo realizado y el cobro se liquidó en el sistema dando aplicación a la Directiva de Gerencia N° 098 del 24 de marzo de 2017.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través del cumplido No 378573238, a la matrícula **19617142**.

Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por LUZ MARINA LEONEL RIOS y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 233262-52 de 14 DE MARZO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

ARTICULO TERCERO: Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 2019



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. 18861-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

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

Recurso No	18861-52
Fecha Resolución Recurso	23 DE ABRIL DE 2019
RECLAMO	233633 de 27 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA LILIA URIBE SOLIS
Identificación del Peticionario	42056320
Matrícula No.	910505
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 8 PS 3 SEC-B CIUCAFE

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2872009

Resolución No. 18861-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18861 DE 3 DE ABRIL DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233633 DE 26 DE MARZO 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIA LILIA URIBE SOLIS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42056320 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233633-52 de 27 DE MARZO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 910505 Ciclo 6, ubicada en la dirección MZ 14 CS 8, Barrio SEC-B CIUCAFE en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 3 DE ABRIL DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque le parece injusto el cobro del consumo estando el predio desocupado, y llegó el consumo más alto que en los otros pisos que están ocupados, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 10 de abril **de 2019**, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida se encontró en buen estado, se detectó con el equipo del geófono fuga imperceptible al lado del sanitario, se le recomendó al usuario (Maria Lilia) destapar la tubería para reparar la fuga y así evitar escapes que afectan el consumo.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en los periodos anteriores se le cobró consumo porque el medidor arrojó diferencia, encontrándose el predio desocupado, sin embargo en abril 10/19 se detectó fuga imperceptible, razón por la cual se accede a modificar el consumo del periodo reclamado (marzo) e igualmente los periodos de enero y febrero de 2019, afectados por la existencia de la fuga.

Este Departamento REVOCA la decisión inicial, considerando procedente modificar el consumo facturado en los periodos de **ENERO, FEBRERO y MARZO de 2019**, por la fuga imperceptible detectada. Quedando resuelto el recurso de reposición.

El Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, Decreto 1842/91, artículo 42: **"DEL TRATAMIENTO DE FUGAS.** Si como consecuencia de las pruebas realizadas se

comprueba la existencia de fuga visible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado.

Cuando la fuga fuere imperceptible y haya sido detectada por la entidad, esta no facturará los consumos originados por esta causa...”

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-147439** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-1	408	0	22	0	37910	-37910
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-2	408	0	18	0	31018	-31018
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	408	0	20	0	31028	-31028
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-1	408	0	13	0	-7744	7744
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-2	408	0	13	0	-7744	7744
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-1	408	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDIO ALCANTARILL	2019-2	408	0	13	0	-8602	8602

ADO							
VERTIMIENTO ALCANTARILL ADO	2019-3	408	0	20	0	34464	-34464
AJUSTE A LA DECENA	2019-1	408	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-1	408	0	22	0	34130	-34130
ND SUBSIDI ALCANTARILL ADO	2019-1	408	0	13	0	-8602	8602
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILL ADO	2019-2	408	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-2	408	0	18	0	27925	-27925
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILL ADO	2019-3	408	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-3	408	0	13	0	-7744	7744
ND SUBSIDI ALCANTARILL ADO	2019-3	408	0	13	0	-8602	8602

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARIA LILIA URIBE SOLIS contra la Resolución No. **233633-52** de **27 DE MARZO DE 2019**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 910505 la suma de **-147439**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 2019



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. 233807-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	233807-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	DIANA ISABEL GONZALEZ
Matrícula No	1844240
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 8 A CIUDADELA COMFAMILIAR

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. 233807-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233807 de 1 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 1 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) DIANA ISABEL GONZALEZ identificado con C.C. No. 33945235, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233807 consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1844240 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 1 CS 8 A en el (los) período(s) facturados(s) 2019-3,2019-2

En atención a su escrito petitorio radicado el día 1 de Abril de 2019, mediante el cual el usuario solicita reliquidar los periodos de febrero y marzo de 2019 por el cambio del estrato de 2 a 3; lo referente al predio ubicado en la **Mz 1 Cs 8 A – Ciudadela Comfamiliar**, con matrícula de servicios públicos No 1844240, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira procedió de conformidad con la Ley al efectuar el cambio del estrato del inmueble de tres (3) a dos (1); por solicitud del usuario o suscriptor del inmueble con matrícula No 1844240 la cual se le dio con el cumplimiento No 2870869 del día 1 de Abril de 2019, previo aporte del certificado de la Secretaria de Planeación Municipal de Pereira, teniendo en cuenta la aplicación de la metodología de estratificación del Departamento Nacional de Planeación para cabeceras Municipales tipo 1, por lo tanto la Empresa procederá a reliquidar la diferencia en los periodos de febrero y marzo de 2019.

De igual manera se anuló el cumplimiento No 378695638 donde se realizaban cobros por la actualización del estrato, y se reliquido el valor de la primera cuota facturada que fue de \$20.148.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -50318 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
SUBSIDI C.F.ALCA NTA	2019-3	419	0	0	-3653	-670	-2983
SUBSIDI C.F.ACUE	2019-2	419	0	0	-6770	-1242	-5527
SUBSIDI C.F.ACUE	2019-3	419	0	0	-6770	-1242	-5527
SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-3	419	9	9	-10732	-1970	-8762
AJUSTE A LA	2019-3	419	0	0	0	-4	4

DECENA ALCANTA RILLADO							
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	419	0	0	-3	-2	-1
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	419	0	0	0	-4	4
SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-2	419	9	9	-10732	-1970	-8762
SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-3	419	9	9	-9662	-1773	-7889
SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-2	419	9	9	-9662	-1773	-7889
SUBSIDI C.F.ALCA NTA	2019-2	419	0	0	-3653	-670	-2983
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-2	419	0	0	-3	0	-3

FUNDAMENTOS LEGALES:

ARTÍCULO 102.- Estratos y metodología. Los inmuebles residenciales a los cuales se provean servicios públicos se clasificarán máximo en seis estratos socioeconómicos así: 1) bajo-bajo, 2) bajo, 3) medio-bajo, 4) medio, 5) medio-alto, y 6) alto.

Para tal efecto se emplearán las metodologías que elabore el Departamento Nacional de Planeación, las cuales contendrán las variables, factores, ponderaciones y método estadístico, teniendo en cuenta la dotación de servicios públicos domiciliarios. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser clasificada en un estrato superior al cuatro (4)

ARTÍCULO 103.- Unidades espaciales de estratificación. La unidad espacial de estratificación es el área dotada de características homogéneas de conformidad con los factores de estratificación. Cuando se encuentren viviendas que no tengan las mismas características del conglomerado, se les dará un tratamiento individual.

ARTÍCULO 104.- Recursos de los usuarios. Toda persona o grupo de personas podrá solicitar revisión del estrato que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por el comité de estratificación en el término de dos meses y las reposiciones por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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 DIANA ISABEL GONZALEZ identificado con C.C. No. 33945235 por concepto de ESTRATO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIANA ISABEL GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 8 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA ISABEL GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1844240 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 23 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. 233883-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, 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:

Resolución No	233883-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	866160
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 233883-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233883 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 la legitimación por activa es aquella facultad conferida a persona natural o jurídica determinada para elevar peticiones, quejas y recursos frente a la empresa.

Que la prestación de los servicios públicos en Colombia cuenta con un régimen legal especial y preferente, que regula la relación Usuario – Empresa enmarcada en un contrato de condiciones uniformes o también denominado de servicios públicos domiciliarios, de tal suerte que la Ley 142 de 1994 en su artículo 9° establece que los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, a solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que en el Concepto SSPD 191 de 2010 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronunció en el siguiente sentido: “[...] el suscriptor o usuario es la persona que está legitimada para provocar la protección de sus derechos ante la empresa y ante la SSPD y para reclamar su insatisfacción o vulneración.

Interpretar en otro sentido esta facultad provocaría que eventualmente la administración se pronuncie sobre intereses de terceros totalmente ajenos a la relación administrativa de la que se conoce, en desmedro del derecho de otros a disponer sobre sus propios intereses y del debido proceso de quienes ignoran la existencia de una actuación ante los prestadores.

Lo anterior guarda relación con lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia T-817-2002 en su análisis sobre los requisitos para establecer la legitimidad en la causa cuando se persigue la protección judicial del derecho de petición en los servicios públicos domiciliarios:

“[DERECHO DE PETICION-Demandante no presentó a su nombre la solicitud (...) SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Legitimación para presentar peticiones cuando no coincida la condición de propietario o usuario del inmueble. (...).

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

Por otro lado, de los artículo 365 y siguientes de la Constitución, 9, 134 y siguientes y 152 y siguientes, de la

Ley 142 de 1994, se desprende una protección especial a los usuarios de los servicios públicos. Esta protección es desarrollada entre otras por las normas que prevén la posibilidad de efectuar peticiones respetuosas ante las entidades prestadoras. En consecuencia y como se trata de una protección especial al usuario, será éste el legitimado para su ejercicio, con lo cual la condición de usuario del servicio público, se convierte en el elemento relevante y necesario para que se garantice el objetivo del derecho de petición.

La inobservancia de este requisito podrá generar que en situaciones concretas se profieran decisiones administrativas o judiciales, en muchas ocasiones vinculantes, sin el concurso de los verdaderos interesados en ellas, con lo cual incluso los propios usuarios podrán verse afectados por la inadvertencia de las autoridades administrativas o judiciales sobre el punto] [...]”.

Que en este orden de ideas, en tratándose de peticiones regidas por el marco normativo aplicable al sector de los servicios públicos domiciliarios, quienes gozan de la legitimación por activa para incoar peticiones a la administración son los suscritores, usuarios, o personas que prueben que su actuación a nombre del suscriptor o usuario tiene la aquiescencia de este, ya sea a través de un poder o un mandato debidamente conferido, de tal suerte que sin importar que entre la persona representada o quien la representa exista una relación de tipo comercial, contractual, civil o de otro tipo de vínculo, resulta imperativo para las prestadoras cerciorarse que los directamente interesados tengan conocimiento de la actuación administrativa que se suscite dentro de la competencia del contrato de servicios públicos y que consientan en ello, para no conculcar sus derechos y al tiempo dar cabal aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa.

CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO

Que en fecha 2 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686, obrando obrando en calidad de **MANDATARIO DEL REPRESENTANTE LEGAL DE EDIFICIO BALCONES DEL JARDÍN P.H** presentó RECLAMO No. 233883 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 866160 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CRA 27 # 16 - 39 A.COMUN EDIFICIO BALCONES DEL JARDÍN

En atención a su reclamo radicado en la Empresa el día 2 de abril de 2019 con el número No. 233412, correspondiente a la matrícula No. 866160 predio ubicado en la Carrera 27 No. 16-39, Ciudad Jardín en el cual no envía la respectiva legitimación (Mandato y/o poder debidamente conferido y actualizado) para actuar a nombre de esa persona jurídica, se le informa que en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2017 se le solicita completar la petición suministrando los documentos que avalen su mandato, **lo cual consiste en la resolución de representación legal de la copropiedad expedida por la entidad competente que para el caso bajo análisis es la Secretaría de Gobierno Municipal a ABRIL DE 2018, donde consta la persona designada como administrador (a) del EDIFICIO BALCONES DEL JARDÍN, quien es el legitimado a su vez para otorgarlo y copia de la respectiva cédula de quien otorga el mandato, ya que el presentado se encuentra desactualizado y es claro** que quién es el titular o representante legal de una Copropiedad tienen por finalidad fundamental de manera adecuada la legitimación activa del peticionario en la actuación administrativa que adelanta la entidad, además el documento de mandato presenta fecha del 29 de mayo de 2018, por lo que se requiere entonces que el mismo sea actualizado precisamente por la variabilidad que puede tener esa parte activa, es decir, que quien hoy es representante legal mañana no lo sea y por tanto pierda la calidad de persona legitimada, al ser tan variable esto se requiere que el mismo sea actualizado para tener la certeza de que la actuación que se adelanta tiene una legitimación adecuada y la misma está debidamente probada y sustentada, información que se le ha sido reiterado y que usted no ha cumplido.

Por lo tanto, en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2017 se le solicita completar la petición suministrando los documentos que avalen su mandato y apoderamiento para el asunto y período en reclamación aportando el poder especial y el documento antes mencionado expedido por la Secretaria de Gobierno Municipal, relacionando el número del reclamo al que pertenece para lo cual se le otorga un término máximo de 10 días. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta de lo solicitado se procederá a archivar el expediente, aclarando que este requerimiento de documentos es totalmente legal y plenamente conocido por usted para demostrar la legitimación por activa, quien en lugar de ajustarse a lo solicitado a fin de continuar con el trámite de la petición se niega a presentar la información solicitada, **omitiendo el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 en el sentido oponerse a completar la información, aplicando de manera fraccionada los artículos que le son favorables y desconociendo que simultáneamente con los derechos existen obligaciones y responsabilidades.**

De otro lado, se le reitera que para que sus actuaciones tenga plena validez debe tener la debida legitimación otorgada por el representante legal de la copropiedad actualizado al período en reclamación o el objeto de la misma, documentos sin el cual no se le atenderán los reclamos y recursos presentados por usted.

Que la Ley 1564 de 2012 Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones establece:

“Artículo 74. Poderes. Los poderes generales para toda clase de procesos solo podrán conferirse por escritura pública. El poder especial para uno o varios procesos podrá conferirse por documento privado. En los poderes especiales los asuntos deberán estar determinados y claramente identificados.

El poder especial puede conferirse verbalmente en audiencia o diligencia o por memorial dirigido al juez del conocimiento. El poder especial para efectos judiciales deberá ser presentado personalmente por el poderdante ante juez, oficina judicial de apoyo o notario. Las sustituciones de poder se presumen auténticas.

Los poderes podrán extenderse en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello; en ese último caso, su autenticación se hará en la forma establecida en el artículo 251.

Cuando quien otorga el poder fuere una sociedad, si el cónsul que lo autentica o ante quien se otorga hace constar que tuvo a la vista las pruebas de la existencia de aquella y que quien lo confiere es su representante, se tendrán por establecidas estas circunstancias. De la misma manera se procederá cuando quien confiera el poder sea apoderado de una persona.

Se podrá conferir poder especial por mensaje de datos con firma digital.

Los poderes podrán ser aceptados expresamente o por su ejercicio”.

Que la Corte Constitucional en la Sentencia T-998/06 del Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAÚJO RENTERÍA de noviembre de dos mil seis señaló respecto a la **LEGITIMACION EN LA CAUSA POR ACTIVA** que el *“Poder especial adquiere plena validez cuando cumple con todas sus formalidades”*.

Que resulta imperativo aclarar que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor ANTONIO JOSÉ LOPEZ PATIÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad **el reclamo** en mención a nombre de **EDIFICIO BALCONES DEL JARDÍN P.H** , con matrícula **No. 866160**, por cuanto a pesar de que **la AUTORIZACIÓN CONTRATO DE MANDATO** se desprende que el poder conferido es un poder general no

especial y a la luz de la **Ley 1564 de 2012** anteriormente mencionada no tiene plena validez, pues no fue conferido por escritura pública ni se extendió en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello.

Que además como lo aclara la Corte Constitucional en la Sentencia C-1178 de 2001.(...) “Como es sabido el contrato de mandato es uno entre los diversos negocios jurídicos de gestión y consiste, de conformidad con los artículos 2142 del Código Civil y 1262 del Código de Comercio, en que el mandatario se encarga de adelantar negocios jurídicos o actos de comercio, por cuenta del mandante, con representación o sin ella. En tanto el apoderamiento es un acto unilateral, que puede ser aceptado o no, en virtud del cual una persona autoriza a otra para actuar a su nombre y representación.

Ahora bien, lo que ordinariamente ocurre es que el contrato de gestión precede y genera el acto de apoderamiento, pero esta íntima relación no permite confundir los efectos de uno y otro, porque mientras el acto de apoderamiento es oponible a quienes por causa del mismo se relacionan con el poderdante y con el apoderado, el contrato de gestión rige las relaciones internas entre estos de manera preferente al acto de apoderamiento, pero sin trascender a quienes se vinculan con el apoderado y el poderdante por razón de la representación, porque con respecto de aquellos el contrato de gestión viene a ser *res inter alios acta*.”

Que por su parte la Corte Constitucional mediante la Sentencia T-207/97 sobre el derecho de petición en interés particular consideró: “(...) *En lo referente al interés particular, si bien la norma no distingue y de la Constitución no podría derivarse que el derecho de petición en esa modalidad esté exclusivamente representado por el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición, es claro que, si quien dice representar a alguien adelanta una gestión profesional, como la que cumple el abogado, y no simplemente voluntaria, las normas aplicables a las peticiones que el representante eleve ante la autoridad son las propias de esa profesión, que tiene en nuestro sistema jurídico un régimen especial, además de las consagradas para el tipo de asunto que se tramita. Así, si se trata de un proceso judicial, serán las reglas propias del respectivo juicio las que deban observarse, con arreglo al artículo 29 de la Carta (...)*”.

Que la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD 91 de 2016 manifestó: “[...] *el régimen de los servicios públicos necesariamente impone la obligación para la autoridad de validar la calidad con la que actúa el peticionario; luego aun cuando ni el procedimiento general administrativo ni el régimen de los servicios públicos domiciliarios prevén la inadmisión o rechazo de una “petición” por aspecto relativos a la condición o calidad en la que se actúa, si quien la eleva no acredita la condición de usuario, suscriptor o suscriptor potencial al amparo del contrato de servicios públicos y la Ley 142 de 1994, la respuesta, dependiendo del caso concreto, podrá ser negativa, pues, en principio, no le asiste interés, aspecto que debería acreditar el interesado [...]*”.

Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1° en materia de peticiones, quejas y recursos señala: “[...] *cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete ...*

Que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios en atención al principio de eficiencia advierte la necesidad de encausar la actuación administrativa para no conculcar los derechos de los usuarios, dar aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa, así como también garantizar la protección del derecho de petición en los servicios públicos al tenor de lo estimado por la Corte constitucional en la sentencia **C-826/13** que a la letra dice: “(...) *es evidente para esta Corporación que el principio de eficacia impide que las autoridades administrativas permanezcan inertes ante situaciones que involucren a los ciudadanos de manera negativa para sus derechos e intereses. Igualmente, que la eficacia de las medidas adoptadas por las autoridades debe ser un fin para las mismas, es decir, que existe la obligación de actuar por parte de la administración y hacer una real y efectiva ejecución de las medidas que se deban tomar en el caso que sea necesario, en armonía y de conformidad con el debido proceso administrativo*”.

Que la solicitud de los registros de quién es el titular o representante legal de una Copropiedad tienen por finalidad fundamental de manera adecuada la legitimación activa del peticionario en la actuación administrativa que adelanta la entidad, entonces se requiere que el mismo sea actualizado precisamente por la variabilidad que puede tener esa parte activa, es decir, que quien hoy es representante legal mañana no lo sea y por tanto

pierda la calidad de persona legitimada, al ser tan variable esto se requiere que el mismo sea actualizado para tener la certeza de que la actuación que se adelanta no está viciada y tiene una legitimación adecuada y la misma está debidamente probada y sustentada.

Que al tenor de lo dispuesto en el artículo 74 de la **Ley 1564 de 2012** en el evento de que el representante legal debidamente legitimado no desee interponer directamente los derechos de petición, y desee interponerlos a través de terceros deberá tenerse en cuenta que:

- Los poderes especiales **se confieren para asuntos determinados y claramente identificados**, y pueden conferirse verbalmente o por documento privado.
- **Los poderes generales se confieren para toda clase de procesos y solo podrán conferirse por escritura pública.**

Que en este orden de ideas, el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 no acreditó que quien confiere el poder general ostenta la calidad de Representante legal de la copropiedad y el poder general no está debidamente conferido, por lo cual se concluye que el señor PATIÑO adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el presente derecho de petición.

Que en este orden de ideas nos encontramos ante una petición incompleta, por lo cual resulta imperativo solicitar al reclamante que complete la petición suministrando los documentos solicitados según las consideraciones de hecho y derecho expuestas anteriormente y relacione el número del derecho de petición al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de **diez (10) días**. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 1755 de 2015, Artículo 17, inciso 2°.

“Artículo 17. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito.* En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.

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

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Declarar incompleto el derecho de petición presentado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 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) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Correo Electrónico: SERUSUARIO@HOTMAIL.COM ó a la OFICINA 105 EDIFICIO TORRE CENTRAL Cra 10 17-55 Pereira haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Contra la presente no procede recurso alguno por tratarse de asuntos diferentes a los consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 4o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647 Revisó: 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. 233901-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	233901-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS IGNACIO QUINTERO SEPULVEDA
Matrícula No	1053370
Dirección para Notificación	CR 27 # 10- 25 A.COMUN 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. 233901-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233901 de 3 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 3 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) LUIS IGNACIO QUINTERO SEPULVEDA identificado con C.C. No. 4580015, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 233901 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1053370 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 27 # 10- 25 A.COMUN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-12,2019-3,2019-2,2019-1.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1053370, el cual cuenta con 19 matrículas hijas, se le ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2018/2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado o AC	Observación
Mar.	11226 m3	10993 m3	233 m3	216 m3	17 mt3	17 mt3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Feb.	10993 m3	10731 m3	262 m3	236 m3	26 mt3	26 mt3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Ene.	10731 m3	10458 m3	273 m3	234 m3	39 mt3	39 mt3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Dic.	10458 m3	10234 m3	224 m3	206 m3	18 mt3	18 mt3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el reclamo 233901 el día 3 de Abril de 2019, se procedió por parte del grupo técnico de Servicio al Cliente a efectuar la revisión respectiva al predio el día 6 de Abril del 2019, la cual se realizó teniendo como resultado la siguiente observación: **“Se verificaron todas las instalaciones del conjunto y están en buen estado, todos los aparatos de medida están en buen estado, algunos recién cambiados, no existen fugas ni daños. Lectura Actual: 11364 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.

A continuación se comparte el consumo de las hijas del predio en el ultimo periodo:



REPORTE DE MULTIUSUARIOS

CICLO 8

MES 3 AÑO 2019

abril 23, 2019

TOTALIZADORA		Consumos								
Matricula	Dirección	Lectura	Facturas	Lectu	Observación	Medidor hoy	ClaseMedidor	Diametro	Cartera	
1053370	CR 27 # 10- 25 A.COMUN, SEC LOS ALAMOS	17	17	11226	0 _ SIN OBSERVACION	D13UB003654	R160	4 DE PULGADA	53,210.00	
TOTAL TOTALIZADORA	1	17	17	Diferencia Lect Totalizador	233					
HIJA		Consumos								
Matricula	Dirección	Lectura	Facturas	Lectu	Observación	Medidor hoy	ClaseMedidor	Diametro	Cartera	
1217520	CR 27 # 10- 25 CS 1, SEC LOS ALAMOS	19	19	5	50 _ MEDIDOR RECIEN CAMBIA	P1815MMRSA112838AA	R160	1/2 PULGADA	195,120.00	
1119726	CR 27 # 10- 25 CS 10, SEC LOS ALAMOS	9	9	572	0 _ SIN OBSERVACION	P1115MMCCA20595AA	C	1/2 PULGADA	80,940.00	
1119759	CR 27 # 10- 25 CS 11, SEC LOS ALAMOS	2	2	0	50 _ MEDIDOR RECIEN CAMBIA	P1815MMRSA112837AA	R160	1/2 PULGADA	257,360.00	
1411784	CR 27 # 10- 25 CS 12, SEC LOS ALAMOS, UNIDAD RI	9	9	689	0 _ SIN OBSERVACION	P1415MMRSA42360AA	R160	1/2 PULGADA	75,390.00	
1119734	CR 27 # 10- 25 CS 13, SEC LOS ALAMOS	7	7	310	0 _ SIN OBSERVACION	P1515MMRSA61063AA	R160	1/2 PULGADA	64,310.00	
1119700	CR 27 # 10- 25 CS 14, SEC LOS ALAMOS	15	15	689	0 _ SIN OBSERVACION	P1515MMRSA61064AA	R160	1/2 PULGADA	97,570.00	
1133859	CR 27 # 10- 25 CS 15, SEC LOS ALAMOS	1	1	579	0 _ SIN OBSERVACION	P1415MMRSA43703AA	R160	1/2 PULGADA	31,050.00	
1166016	CR 27 # 10- 25 CS 16, SEC LOS ALAMOS	15	15	1234	0 _ SIN OBSERVACION	P1115MMCCA20597AA	C	1/2 PULGADA	97,570.00	
1119775	CR 27 # 10- 25 CS 17, SEC LOS ALAMOS	16	16	5	50 _ MEDIDOR RECIEN CAMBIA	P1815MMRSA112839AA	R160	1/2 PULGADA	323,890.00	
1411800	CR 27 # 10- 25 CS 18, PINARES DE SAN MARTIN, UN	17	17	270	0 _ SIN OBSERVACION	P1715MMRSA103529AA	R160	1/2 PULGADA	241,940.00	
1133842	CR 27 # 10- 25 CS 19, SEC LOS ALAMOS	33	33	521	0 _ SIN OBSERVACION	P1615MMRSA84272AA	R160	1/2 PULGADA	169,640.00	
1178607	CR 27 # 10- 25 CS 2, SEC LOS ALAMOS, CURACAVI	31	31	1587	0 _ SIN OBSERVACION	P1115MMCCA20596AA	C	1/2 PULGADA	153,010.00	
1179514	CR 27 # 10- 25 CS 4, SEC LOS ALAMOS	9	9	1578	100 _ NO SE PERCIBE DAÑO ES C	P1815MMRSA112836AA	R160	1/2 PULGADA	175,840.00	
1411651	CR 27 # 10- 25 CS 5, LOS ALPES, UNIDAD RESIDENC	14	14	1269	0 _ SIN OBSERVACION	P1415MMRSA43702AA	R160	1/2 PULGADA	103,420.00	
1164482	CR 27 # 10- 25 CS 6, SEC LOS ALAMOS	0	0	157	0 _ SIN OBSERVACION	P1515MMRSA67771AA	R160	1/2 PULGADA	25,500.00	
1412006	CR 27 # 10- 25 CS 7, SEC LOS ALAMOS, CR 27 # 10	0	0	428	0 _ SIN OBSERVACION	P1415MMRSA43707AA	R160	1/2 PULGADA	25,700.00	
1119767	CR 27 # 10- 25 CS 8, SEC LOS ALAMOS	8	8	620	0 _ SIN OBSERVACION	P1515MMRSA75988AA	R160	1/2 PULGADA	151,310.00	
1119742	CR 27 # 10- 25 CS 9, SEC LOS ALAMOS	9	9	336	0 _ SIN OBSERVACION	P1415MMRSA43706AA	R160	1/2 PULGADA	58,910.00	
1119718	CR 27 # 10- 75 CS 3, SEC LOS ALAMOS	2	2	20	0 _ SIN OBSERVACION	P1715MMRSA101288AA	R160	1/2 PULGADA	31,050.00	
TOTAL HIJA	19	216	216	Diferencia Lect Totalizador	-5342					
		Consumo m+h		233						

Ahora bien, al realizar un análisis de la información encontrada en el consumo de las hijas, se procedió a revisar los 5 predios con bajo consumo para descartar anomalías en los equipos de medida, encontrando lo siguiente:

- Cs 3 - Matricula N° 1119718: Bajo consumo, medidor en buen estado, instalado en el año 2017.
- Cs 6 – Matricula N° 1164482: Predio solo, medidor en buen estado, instalado en el año 2015.
- Cs 7 – Matricula N° 1412006: Predio desocupado, medidor en buen estado, instalado en el

año 2014.

- Cs 11 – Matricula N° 1119759: Medidor recién cambiado.
- Cs 15 – Matricula N°1133859: Bajo consumo, medidor en buen estado, instalado en el año 2014.

Por último, se pudo constatar en el Sistema de Información que los aparatos de medida pertenecientes a los 19 predios, cumplen con todos los requerimientos tecnológicos exigidos por la Empresa.

De acuerdo con lo anterior, encuentra la Empresa que los consumos facturados a la **matrícula No. 1053370 SON CORRECTOS**, por lo cual, no se realizará modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, actuando dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

*Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. **A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses.** Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.” (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 LUIS IGNACIO QUINTERO SEPULVEDA identificado con C.C. No. 4580015 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS IGNACIO QUINTERO SEPULVEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 27 # 10- 25 A.COMUN haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS IGNACIO QUINTERO SEPULVEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1053370 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 23 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. 233891-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	233891-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	OLGA HENAO
Matrícula No	19573067
Dirección para Notificación	CONDOMINIO PUNTA MANGLARES CASA 1 CERRITOS

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. 233891-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233891 de 3 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 3 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) OLGA HENAO identificado con C.C. No. 42080501, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 233891 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19573067 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CONDOMINIO PUNTA MANGLARES CASA 1 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. **19573067**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	584 m3	536 m3	48 m3	48 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 **5 de Abril del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se reviso el predio, no existen fugas, instalaciones en buen estado, este predio lo ocupan los fines de semana dos personas. Lectura Actual: 587 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. **19573067** por la Empresa, respecto al período de **Marzo 2019 por 48 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 predicen lo siguiente:

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

(...)

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos

apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 OLGA HENAO identificado con C.C. No. 42080501 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) OLGA HENAO enviando citación a Dirección de Notificación:, CONDOMINIO PUNTA MANGLARES CASA 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: OLGA HENAO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19573067 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 23 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. 233887-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	233887-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	CIELO CASTAÑO BEDOYA
Matrícula No	1895952
Dirección para Notificación	LT 193 ROCIO BAJO

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. 233887-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233887 de 3 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 3 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) CIELO CASTAÑO BEDOYA identificado con C.C. No. 1116436218, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 233887 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1895952 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: LT 193 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. **1895952**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	803 m3	783 m3	20 m3	20 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 **4 de Abril del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se observa en terreno que este medidor surte 2 aparta estudios, se revisaron ambos, sanitarios, llaves y no existen fugas. se observa medidor detenidamente durante 5 minutos y este no registra. Lectura Actual: 814m3.”** 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. **1895952** por la Empresa, respecto al período de **Marzo 2019 por 20 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó 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 predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.
(...)

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 CIELO CASTAÑO BEDOYA identificado con C.C. No. 1116436218 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) CIELO CASTAÑO BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 193 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: CIELO CASTAÑO BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1895952 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 23 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. 233893-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	233893-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUCY NIETO GUTIERREZ
Matrícula No	873190
Dirección para Notificación	MZ 18 CS 11 CESAR GAVIRIA TRUJILLO

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. 233893-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233893 de 3 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 3 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) LUCY NIETO GUTIERREZ identificado con C.C. No. 24943613, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 233893 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 873190 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 18 CS 11 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. **873190**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	293 m3	268 m3	25 m3	25 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 **4 de Abril del 2019**, en presencia del (la) señor (a) CARLOS E. MARIN, identificado (a) con CC N° 6.492.808, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se reviso el predio y el sanitario del piso dos presenta fuga por agua stop, se le indicó al usuario que la reparen lo más pronto posible. Lectura Actual: 308 m3”** Situación que se puede tomar como causal para el consumo elevado en el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **873190** por la Empresa, respecto al período de **Marzo 2019 por 25 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 LUCY NIETO GUTIERREZ identificado con C.C. No. 24943613 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) LUCY NIETO GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 18 CS 11 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: LUCY NIETO GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 873190 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 23 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. 233903-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA LUCIA 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:

Resolución No	233903-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	ALBA LUCIA VALENCIA
Matrícula No	862680
Dirección para Notificación	CL 95 # 17- 55 BLQ U APTO 101 EL CAMPIN

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. 233903-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233903 de 3 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 3 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) ALBA LUCIA VALENCIA identificado con C.C. No. 24762757, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233903 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 862680 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 95 # 17- 55 BLQ U APTO 101 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. **862680**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	113 m3	96 m3	17 m3	17 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 en presencia del (la) señor (a) ALBA L. VALENCIA, identificado (a) con CC. N° 24.762.757, practicada el día **4 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. Lectura Actual: 121 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. **862680** por la Empresa, respecto al período de **Marzo 2019 por 17 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó 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 predicen lo siguiente:

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

(...)

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos

apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ALBA LUCIA VALENCIA identificado con C.C. No. 24762757 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) ALBA LUCIA VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 95 # 17- 55 BLQ U APTO 101 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALBA LUCIA VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 862680 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 23 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. 233885-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	233885-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA EUGENIA GIMENEZ
Matrícula No	82479
Dirección para Notificación	CL 11 # 12 B- 23 CS 3 LOS ROSALES

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. 233885-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233885 de 3 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 3 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) MARIA EUGENIA GIMENEZ identificado con C.C. No. 24941453, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 233885 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 82479 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 11 # 12 B- 23 CS 3 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. **82479**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	90 m3	88 m3	2 m3	36 m3	Cobro por diferencia de lectura: 2 m3 + 34 m3 acumulados = 36 m3 . (Art. 146-Ley 142/94
Febrero	88 m3	51 m3	37 m3	3 m3	Cobro por promedio: 3 m3 . (Art. 146-Ley 142/94); 34 m3 pendientes por facturar

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **4 de Abril del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia de la señora MARIA E. JIMENEZ, identificada con CC N° 24.941.453, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: **“Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 92 m3.”**

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 **Febrero 2019** se generó una diferencia de lectura de **37 m3**, de los cuales solo se le facturaron **3 m3** por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **34 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 **34 m3** acumulados del periodo anterior, para el total de **36 m3** facturados en este periodo.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **82479** por la Empresa, respecto al período de **Marzo 2019 por 36 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

- **El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:
 - **“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.**
 - **Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.**
 - **Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”** (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 EUGENIA GIMENEZ identificado con C.C. No. 24941453 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 EUGENIA GIMENEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 11 # 12 B- 23 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA EUGENIA GIMENEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 82479 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 23 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. 233905-52 de 23 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	233905-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	6 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA EUGENIA MARIN AYALA
Matrícula No	1876051
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 7 CIUADELA COMFAMILIAR

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. 233905-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233905 de 4 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 4 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) MARIA EUGENIA MARIN AYALA identificado con C.C. No. 31387588, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233905 consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1876051 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 1 CS 7 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-2

En atención a su escrito petitorio radicado el día 4 de Abril de 2019, mediante el cual el usuario solicita reliquidar los periodos de febrero y marzo de 2019 por el cambio del estrato de 1 a 3; referente al predio ubicado en la **Mz 1 Cs 7 – Ciudadela Comfamiliar**, con matrícula de servicios públicos No 1876051, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira procedió de conformidad con la Ley al efectuar el cambio del estrato del inmueble de tres (3) a uno (1); por solicitud del usuario o suscriptor del inmueble con matrícula No 1876051 la cual se le dio con el cumplimiento No 2872044 del día 4 de Abril de 2019, previo aporte del certificado de la Secretaria de Planeación Municipal de Pereira, teniendo en cuenta la aplicación de la metodología de estratificación del Departamento Nacional de Planeación para cabeceras Municipales tipo 1, por lo tanto la Empresa procederá a reliquidar la diferencia en los periodos de febrero y marzo de 2019.

De igual manera se anuló el cumplimiento No 378695787 donde se realizaban cobros por la actualización del estrato, y se reliquido el valor de las cuotas facturadas.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-29986** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-2	419	5	5	-5368	-985	-4383
INST.DO M ACUEDUCTO	2019-3	419	0	0	0	5522	-5522
INST.DO M ACUEDUCTO	2019-2	419	0	0	0	5522	-5522
SUBSIDI	2019-3	419	4	4	-4294	-788	-3506

ACUEDUCTO							
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-3	419	0	0	-6770	-1242	-5527
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-2	419	0	0	-6770	-1242	-5527
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	419	0	0	-4	-4	1

FUNDAMENTOS LEGALES:

ARTÍCULO 102.- Estratos y metodología. Los inmuebles residenciales a los cuales se provean servicios públicos se clasificarán máximo en seis estratos socioeconómicos así: 1) bajo-bajo, 2) bajo, 3) medio-bajo, 4) medio, 5) medio-alto, y 6) alto.

Para tal efecto se emplearán las metodologías que elabore el Departamento Nacional de Planeación, las cuales contendrán las variables, factores, ponderaciones y método estadístico, teniendo en cuenta la dotación de servicios públicos domiciliarios. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser clasificada en un estrato superior al cuatro (4)

ARTÍCULO 103.- Unidades espaciales de estratificación. La unidad espacial de estratificación es el área dotada de características homogéneas de conformidad con los factores de estratificación. Cuando se encuentren viviendas que no tengan las mismas características del conglomerado, se les dará un tratamiento individual.

ARTÍCULO 104.- Recursos de los usuarios. Toda persona o grupo de personas podrá solicitar revisión del estrato que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por el comité de estratificación en el término de dos meses y las reposiciones por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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 MARIA EUGENIA MARIN AYALA identificado con C.C. No. 31387588 por concepto de ESTRATO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA EUGENIA MARIN AYALA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA EUGENIA MARIN AYALA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1876051 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 23 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**